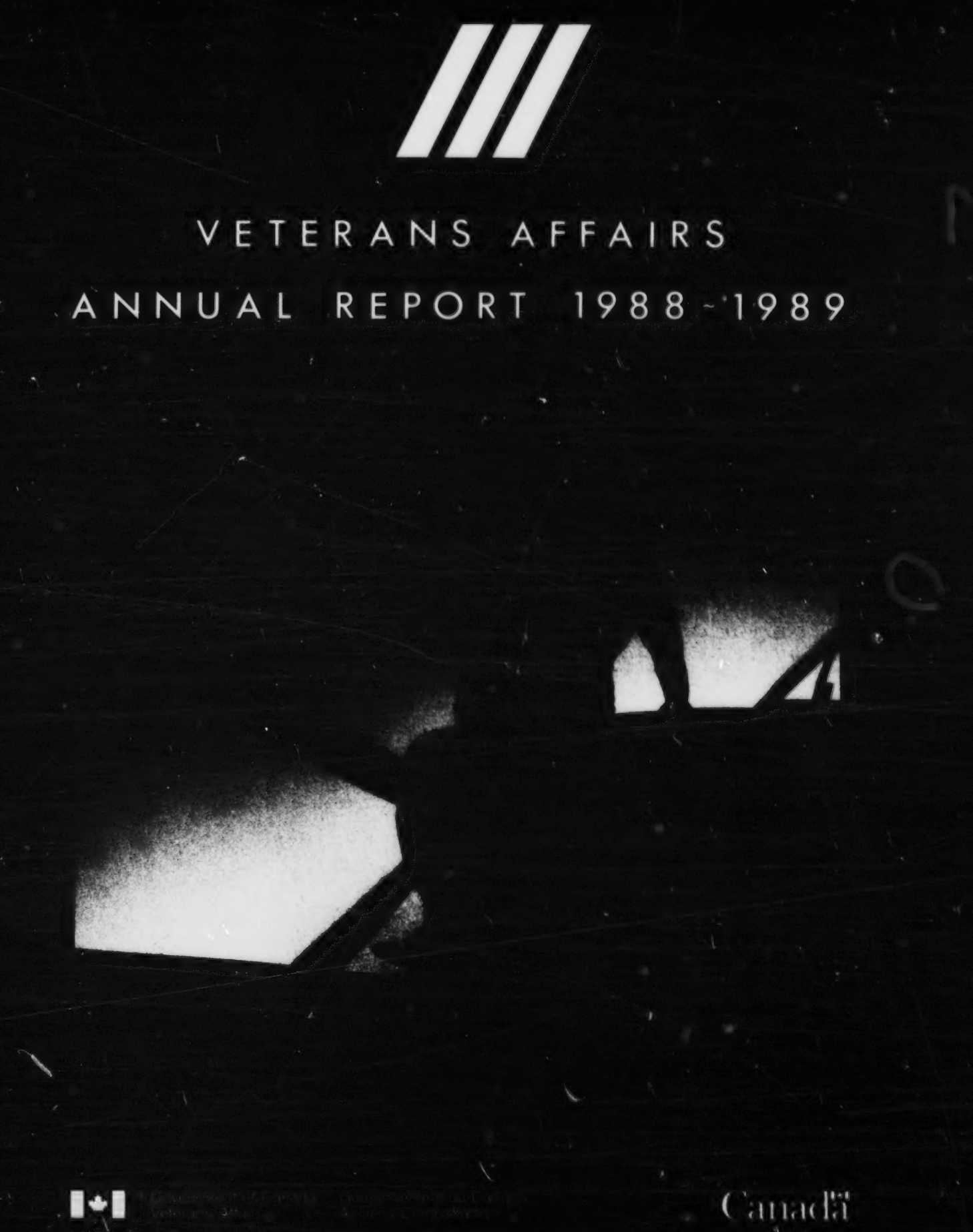
VETERANS AFFAIRS
ANNUAL REPORT 1988-1989



Canada

Cover design: From Veterans Affairs
1988 Remembrance Day Poster

Photo: Canadian airman of 402 Squadron watches his comrades take off. Netherlands 1944. National Archives of Canada (PL 33033)

1989 ISI Award

Design: Carisse Graphic Design Ltd.

90-03609/

Minister
of Veterans Affairs

CANADA

Ministre
des Anciens combattants

To Her Excellency
The Right Honourable Jeanne Sauvé, P.C., C.C., C.M.M., C.D.
Governor General of Canada

May it please your Excellency:

The undersigned has the honour to present to Your Excellency the Annual Report of the Department of Veterans Affairs, the Reports of the Chairmen of the Veterans Appeal Board and the Canadian Pension Commission, and the Report of the Bureau of Pensions Advocates, for the fiscal year ended March 31, 1989.

Respectfully submitted,

Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.

Table of Contents

Veterans Affairs Portfolio *5*

Introduction *5*

Highlights *5*

Department of Veterans Affairs *11*

Introduction *11*

Programs Branch *13*

Operations Branch *31*

Administration Branch *39*

Veterans Land Administration *43*

Corporate Services *45*

Internal Audit *46*

Communications *47*

Veterans Appeal Board *55*

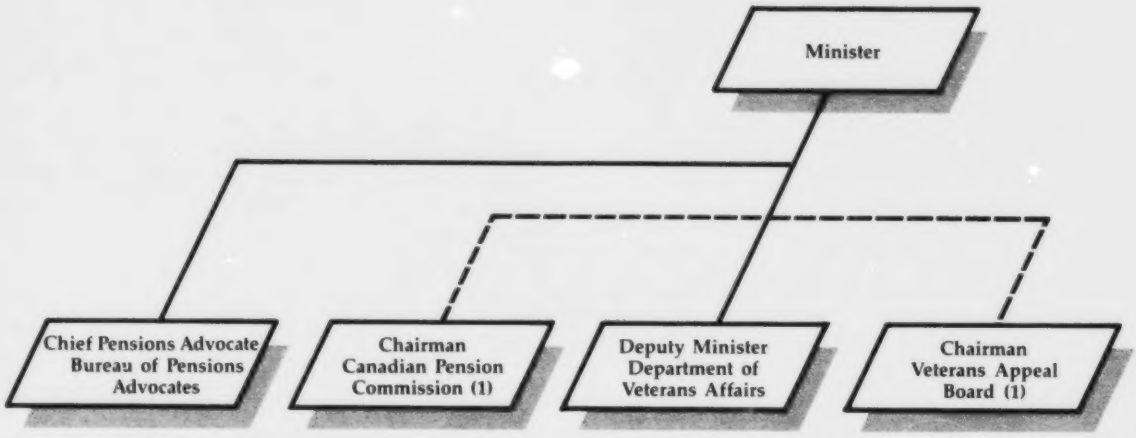
Canadian Pension Commission *63*

Bureau of Pensions Advocates *73*

Legislation Relating to Veterans *82*

Statistical Tables Index *85*

Veterans Affairs Portfolio Organization



1. Quasi-judicial bodies reporting to Parliament through the Minister.

Veterans Affairs Portfolio

The Veterans Affairs Portfolio comprises the:

. Department of Veterans Affairs
. Veterans Appeal Board
. Canadian Pension Commission
. Bureau of Pensions Advocates

The services provided by Veterans Affairs include disability pensions, survivor benefits, prisoner of war compensation, war veterans and civilian war allowances, medical treatment and health care, counselling, advocacy services, educational assistance to children of the war dead, educational programs and commemorative ceremonies to honour those who gave their lives.

Highlights 1988-1989

Canada Service Veterans

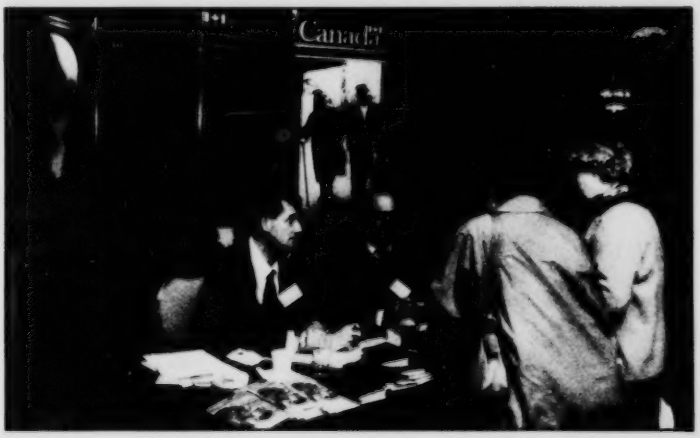
In June 1988, at the Royal Canadian Legion Dominion Convention, the Minister announced that, effective April 1, 1989, the Veterans Independence Program and treatment benefits would be extended to Canada Service Veterans. To qualify veterans must be 65 or older, have served at least 365 days in forces raised in Canada or Newfoundland during the First or Second World War and have health needs and limited income.

Treatment Accounts Processing System (TAPS)

In March 1989, a five-year, $18.2 million contract was awarded to Blue Cross of Atlantic Canada for implementation of the Treatment Accounts Processing System (TAPS) on a national basis. TAPS will be phased in beginning August 1, 1989 in the Atlantic Region, and national implementation will be completed early in 1990. This system will make it easier for approximately 200,000 veterans across Canada to access a wide range of health care services directly from suppliers.

"Smart Card" Pilot Project

The Ontario Region and Green Shield Prepaid Services are cooperating on a pilot project to test the new "smart card" technology for the delivery of drug benefits to veterans. The card has a computer microchip which stores information, in this case on pharmacy transactions. A group of 500 veterans in the area served by the North Bay District Office will try out the card until December 1989.



Health Care Legislation Review

During 1988-1989, a major review of the Veterans Treatment and Veterans Care Regulations was carried out.

Redundant and outdated provisions will be deleted to ensure that in future, the regulations will be administered more consistently. Implementation of the approved regulatory changes will begin in the next fiscal year.

Veterans Land Administration

A study of Veterans Land Administration (VLA) was undertaken in 1988 by Coopers and Lybrand. The firm was loud in its praise of the way VLA operated. Their report concluded that no practical improvement would result from privatizing or contracting out any of its activities. As a result VLA will continue its winding down process within the Department.

Commemoration

In April 1988, the Minister of Veterans Affairs led a group of Canadian veterans to the Far East to commemorate the 35th anniversary of the end of the Korean War.

Korea Service Badge

The first Korea Service Badges were presented to members of the delegation during the pilgrimage to Korea in April. Unlike First and Second World War veterans, Korea veterans did not receive service badges at the end of hostilities. Korea War veterans who served with the Canadian Forces or with associated support groups between June 27, 1950 and July 27, 1954, are eligible for this service badge. A total of 9,429 badges were issued during 1988-1989.

Employees Honoured

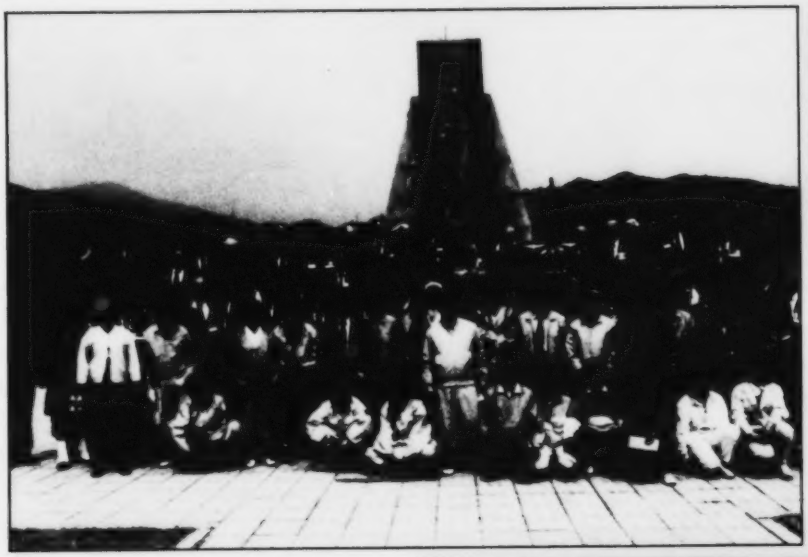
Nine employees received the Minister's Recognition Award in 1988. Introduced last year, this special award recognizes employees' dedication beyond the requirements of their job to the benefit of veterans and their families as well as the general public.

Additional Chronic Care Beds

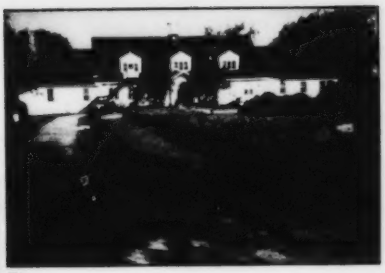
Additional chronic care beds and other health care needs of veterans continue to be a major concern for the Department. The Minister has written to each province with the objective of holding wide-ranging discussions on health services for veterans, and developing master agreements.

Veterans Independence Program Evaluation

A major study of the Veterans Independence Program (VIP) showed that the Program has been effective in improving the lifestyle of veterans enabling them to stay in their homes longer. As well, it is less expensive than providing care in institutions.



A)



B)

C)

A) Korea Pilgrimage, May 1988

B) Rideau Veterans Home

C) Hong Kong Veterans Association Convention

Veterans Affairs Canada
Anciens Combattants Canada

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Sir:

I have the honour to submit to you the Annual Report of the Department for the fiscal year ended March 31, 1989.

Yours sincerely,

David Broadbent

Department of Veterans Affairs

Department of Veterans Affairs

The mandate of the Department of Veterans Affairs is to meet the needs of those Canadians who served their country during wartime and to honour those who gave their lives in that service.

In 1989, the estimated veteran population is 593,000 men and 40,000 women. Those who served in the First World War are now in their late eighties or older. The average age of Second World War veterans is 70 years and those who served in Korea are in their late fifties or early sixties.

Underlying Values

The Department is committed to serving veterans (and providing services to others within the portfolio) with courtesy, speed and generosity of time and spirit.

Changing Challenges

Over the years, the needs of veterans have shifted from those of rehabilitation and re-establishment, to problems associated with aging, such as increasing ill-health, frailty and loss of mobility. With a long tradition of caring for veterans, the Department has kept abreast of their changing needs by expanding and developing new health care programs. In the early 80s, the focus shifted from income support to health and social programs such as the introduction of the Veterans Independence Program (VIP) which assists eligible veterans to remain in their own homes and communities.

The Department is also striving to improve the delivery of its wide range of health benefits and services. The health needs of these people are immediate and require immediate responses. To assist in meeting these needs, the Department has launched a new process for providing and administering treatment benefits such as drugs, wheelchairs and special equipment. The new system, called the Treatment Accounts Processing System (TAPS), will make it easier for approximately 200,000 veterans across Canada to access a wide range of health care services.

The Department will continue to move in this direction and lead the way in developing programs which will be increasingly needed as the number of senior citizens grows.

More than 110,000 Canadian men and women gave their lives in the First and Second World Wars and in Korea. The Commemoration of Canada's war dead and recognition of wartime

achievements remain a high priority for the Department. In particular, commemoration activities will be carried out to mark the 50th Anniversary of major Second World War campaigns.

Importance of Employees

Second only to the importance of the commitment to service to clients comes the importance placed on the way departmental staff are treated. This annual report should allow judgments to be made on the service and the dedication of staff to the values the Department espouses.

During a period when concerns about morale in the Public Service have been at the forefront, indications of the attention to employees of Veterans Affairs can be gleaned from the following comparisons with the Public Service as a whole:

- the Zussman-Jabes survey of the management category showed significantly higher positive attitudes in Veterans Affairs;
- Veterans Affairs has lower staff turnover, a higher percentage of promotions by competition, fewer appeals and a lower percentage of successful appeals;
- notwithstanding constraints caused by person-year reductions, the representation of women, francophones, and anglophones in Quebec is, by and large, higher, with significant results achieved for employment and retention of native people, visible minorities and the handicapped.

These results do not reveal complacency: there remains a need to continue to work hard for the better management of employees.

Organization

The Department's programs and services are provided through an organization composed of four branches — Programs, Operations, Administration and the Veterans Land Administration; and three divisions — Corporate Services, Communications and Audit. This is shown in the organization chart.

Programs Branch

The Programs Branch is responsible for planning health and social service programs for veterans. In essence, the Branch initiates program development and sets policy and standards for program implementation undertaken by the Operations Branch. In addition, the Branch is responsible for the delivery of disability pension benefits, and negotiates health care agreements with other governments and the private sector.

Disability Pensions Division

Disability Pensions Division is responsible for the service delivery of much of the disability pensions program. This includes certain delegated authority for processing decisions related to non-medical benefits awarded under the Pension Act, promulgating decisions rendered by the Canadian Pension Commission and the payment of pensions awarded by the Commission to veterans and their families.

Adjudicative Operations and Non-Medical Benefits

The Division is responsible for authorizing non-medical benefits as well as preparing documentation to accompany applications for pension benefits and appeals. It is also responsible for the quality control of pension awards. The process control system provides easy access for regional, district and head office staff to monitor the progress of applications for benefits and appeals.

In 1988-1989 the number of first applications increased by 7.3% over the previous year while applications for appeals decreased by 1.7%. The number of recommendations for pension awards increased by 7.5%. Due to the introduction of an electronic word-processing system the level of productivity was maintained with fewer personnel.

Several initiatives were undertaken during the year to improve service to clients. Besides participating in several research projects, Adjudicative Operations was instrumental in developing and conducting staff training sessions at Head Office and in the regions. Revisions to client forms within the Life Certificate program (which serves to ensure client data is correct), and the creation of a bilingual work unit enabled the Division to improve service to clients in both official languages.

Planning and Pension Services

The Division promulgates decisions of the Canadian Pension Commission and is responsible for preparing correspondence, brochures, and other printed material related to disability pensions. In addition, it provides a bilingual national telephone service to answer enquiries concerning disability pensions.

In 1988, a series of visits was made to regional and district offices to review procedures for field promulgations. A guide was subsequently prepared and issued to all regional and district offices to assist with promulgations.

To improve service to clients, a bilingual work group was created within the promulgations unit and a telephone device for the deaf (TDD) was installed in the national telephone enquiries office.

The number of promulgations increased by 1.6% from the previous year while correspondence levels remained constant. Telephone enquiries increased by 21.5%. Formal requests for information under the Access to Information Act and Privacy Act were up by 4.4%.

Benefit Delivery Services

Benefit Delivery Services is responsible for calculating, verifying and delivering pension benefits to veterans and their dependants, disbursing over $800 million annually in benefits. While the number of cases processed decreased in 1988-1989, the number of cheques delivered to clients increased.

The major highlight in 1988-1989 was improvement of the benefit delivery system. On-line data entry and verification facilities were implemented in February 1989 which reduced the time required to process a pay action from three days to one. Improvements to the payment system will allow more transactions to be processed each month and result in fewer delays in updating client accounts. In addition, a system was developed for more efficient recovery of funds.

Improvements to the benefit delivery services system during the past year resulted in fewer payment enquiries and overpayment transactions. To provide even better service, an on-line payment history that would eliminate the manual recording of data in a ledger system and simplify calculation of pension benefits is currently being examined.

TABLE 1
Pensions for Death and Disability Expenditures 1979-1989

	$		$
1979-80	464,522,667.	1984-85	670,567,980.
1980-81	488,575,737.	1985-86	737,218,059.
1981-82	538,070,648.	1986-87	768,170,771.
1982-83	599,774,881.	1987-88	798,686,674.
1983-84	646,883,060.	1988-89	832,581,840.

Includes compensation for loss of earnings.

TABLE 2
Production Statistics – Disability Pensions Process

Operational Summary Report	1987-88	1988-89
Statement of Case & Medical Precis	16,669	19,685
Ancillary Claims/Life Certificates	54,011	38,411*
Recommendation for Pension Awards	16,205	17,423
Promulgations	41,181	41,843
Ministerial & Other Correspondence	4,031	3,784
Telephone Enquiries	13,027	15,822
Cheques Delivered	1,666,346	1,667,780
Pay Transactions	127,704	110,464
Payment Enquiries (Ministerial, General and Telephone)	13,195	10,033

* Although Ancillary Claims increased in 1988-1989, the total volume of Ancillary Claims/Life Certificates decreased from last year due to a temporary suspension of the Life Certificate Program.

Health Care Division

The effects of aging on veterans, many of whom have war injuries, have made this the fastest-growing program area in the Portfolio. Veterans Affairs provides or purchases a wide range of health and home services from community professionals or agencies. In 1988-1989, health care costs, including administration, were $358,379,000.

This Division develops and implements programs for benefits and services aimed at keeping veterans healthy and as independent as possible. Policy directly affecting program delivery is provided to the Operations Branch. Review of the more complex health care and treatment benefit requests is also handled by this Division.

Veterans Independence Program (VIP)

The primary objective of VIP is to help eligible veterans to maintain or improve their quality of life by assisting them to remain healthy and independent in their own homes or communities. While care in the home is the primary focus of VIP, care is also provided in institutions when necessary, in or near the veteran's own community close to family and friends.

In June 1988, the Minister announced an extension of eligibility for VIP to a new group of clients, namely Canada Service Veterans. The effective date of eligibility was April 1, 1989; however, requests were being accepted as early as January 1, 1989. This new group consists of lower income veterans, 65 years of age and older, who served at least 365 days in the active forces in Canada or Newfoundland during the First or Second World Wars. An estimated 12,500 Canada Service Veteran clients are expected in 1989-1990, at a cost of about $28 million for VIP and about $9 million for treatment benefits.

Steps are being taken to improve the delivery of the Veterans Independence Program. These include streamlining procedures for determining eligibility, as well as delegating more decision-making to qualified district staff.

The Veterans Independence Program Processing System (VIPPS) is now being implemented to improve the efficiency of the various administrative processes and more effectively monitor and control client services, and to improve forecasting, planning and case management by means of automated information reports.

An Eligibility Control System (ECS) is also planned for development in 1989-1990. This system will provide up-to-date data on eligibility of "near-recipients" * and Canada Service

*Near recipients are veterans who would be eligible for an allowance under the War Veterans Allowance Act if the veteran or spouse was not in receipt of payment under Old Age Security or similar age related legislation of another country.

TABLE 3
Veterans Independence Program Summary of Activities and Expenditures

Element	No. of Elements in Force as at March 31, 1988	Program Expenditures as at March 31, 1988 $	No. of Elements in Force as at March 31, 1989	Program Expenditures as at March 31, 1989 $
Adult Residential Care	488	3,292,985	960	6,407,850
Nursing Home Intermediate Care	638	5,093,318	1,045	9,127,686
Home Care				
Direct Patient Care	276	444,771	440	157,980
Personal Care and Patient Support	1,376	1,218,440	1,927	1,797,709
Housekeeping	21,421	14,894,588	35,991	26,084,512
Groundskeeping	21,536	6,069,318	33,226	10,147,387
Ambulatory Health Care	95	21,008	268	52,261
Transportation	1,562	253,951	3,083	621,020
TOTAL	47,392	31,288,379	76,940	54,396,405

Note: An individual can receive more than one element. As of March 31, 1989, there were 40,369 clients receiving a total of 76,940 elements.

Veterans and support other systems in providing access to current client eligibility.

As of March 31, 1989, a total of 40,369 veterans, a 63% increase over the previous year, were receiving VIP benefits at an annual cost of $54,396,405. Of these veterans 37,700 were receiving care in the home and 1,052 were receiving care in community institutions. The balance was 1,617 veterans who received travel benefits.

Treatment Benefits

The Treatment Benefits Program includes prescribed items such as drugs, and provides payment for the services of a wide range of health professionals, practitioners and specialists to ensure that veterans receive necessary treatment and health care.

A broad range of special equipment and home adaptations can be provided to eligible veterans to overcome a physical disability or to compensate for the effects of aging.

As of March 1989, a total of $90,967,000 was spent under the treatment program. This represents an 18.9% increase over the previous year.

Treatment Accounts Processing System (TAPS)

On June 1, 1987, the Department contracted with Green Shield Prepaid Services Inc. to administer most treatment benefits for veterans in Ontario. Based on the success of this pilot project, in March 1989, a competitive contract was awarded to Blue Cross of Atlantic Canada for national implementation of the Treatment Accounts Processing System (TAPS) beginning in the Atlantic Region in August 1989 and to be completed in April 1990. The expected results are lower cost administration, faster service to veterans and suppliers, and more departmental resources available to deliver the rapidly expanding Veterans Independence Program.

Institutional Care

An eligible client requiring care is looked after in one of the following ways:

- in a facility owned and operated by the Department; or
- in a non-departmental facility:
  (a) through a contract between the province and Canada; or
  (b) in a community facility under the "hospital of choice" program or the Veterans Independence Program.

Departmental Facilities

As of August 1988, there were 1,111 beds available in the following departmentally-owned facilities:

Ste. Anne's Hospital/Senneville Lodge (Montréal)	901
Rideau Veterans Home (Ottawa)	140
Saskatoon Veterans Home	70

The cost of providing care to eligible veterans in departmental facilities in 1988-1989 was $58,906,000.

Non-Departmental Facilities

Contract Facilities

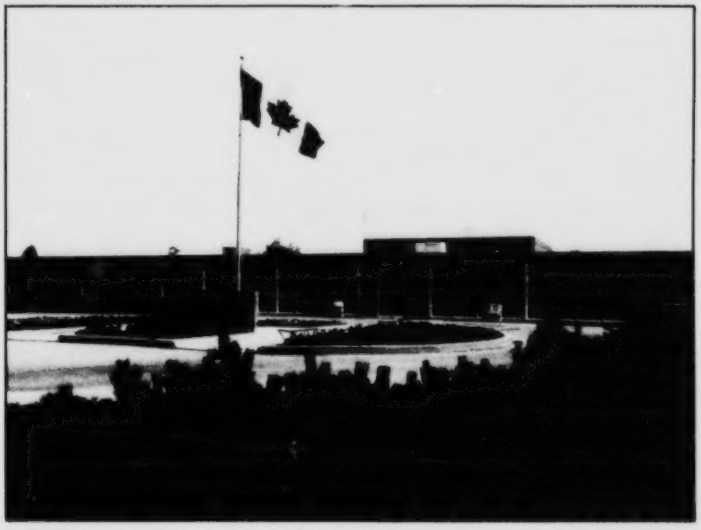
Original contract agreements provided for 4,536 "contract beds" in provincial facilities. Of these, 1,360 beds were for active treatment and are now rarely used. Actual total use as of August 1988 had declined to 2,875 beds because many facilities were originally designed for lower levels of care and are no longer suitable for the long-term-care needs of today's veterans. The total cost of providing care in contract facilities in 1988-1989 was $89.5 million.

Parkwood Hospital: A replacement facility at the Western Counties Wing of Parkwood Hospital in London, Ontario will be opened in July 1989. The new wing will be a modern 170-bed facility for veterans.

Deer Lodge Centre: The second phase of a $37.5 million expansion to Deer Lodge Centre in Winnipeg was completed and occupancy began in June 1988. The facility includes a new 200-bed personal care tower and 233 extended treatment beds, 155 of which are set aside for veterans. The Centre, which will continue to be in the fore-front of geriatric care in Manitoba, will open in June 1989.

George Derby Centre: The new George Derby Centre in Burnaby, British Columbia opened in May 1988. The facility provides 300 long-term care beds for veterans.

Sunnybrook Medical Centre: During 1988-1989, two agreements were reached between the Federal Government, the Province of Ontario and Sunnybrook Medical Centre.



Saskatoon Veterans Home

The Federal Government contributed $1.14 million towards construction of the Clinical Services Wing. The aim of the Clinical Services Wing is to provide innovative out-patient programs and services in order to avoid, or at least delay, long-term hospital care. This will establish Sunnybrook as a world class centre for diseases of the elderly. All war pensioners will have guaranteed access to its services and all other entitled veterans will be given priority access.

The second agreement provides for the replacement of "G" Wing at Sunnybrook. The Federal Government will contribute up to $19,705,500. The replacement wing will have the capacity for 170 veterans requiring nursing home care. The design and construction will conform with standards for Type III (chronic care) beds. Construction of the replacement wing began in Fall 1988 and is expected to be completed in Summer 1990.

Community Facilities

Care in community facilities is provided under the "hospital of choice" program and the Veterans Independence Program. The care may be provided in an adult residential setting or in a nursing home. In 1988-1989, the cost of providing care for eligible veterans in community facilities was $17.6 million.

Canadian National Institute for the Blind (CNIB)

The CNIB provided client, library and advocacy services to blind veterans in 1988-1989 at a cost of $214,566.

Canadian Red Cross Society — Arts and Crafts

The Department and the Canadian Red Cross Society continue to work closely to provide arts and crafts programs to veterans in institutions. In July 1988, a Memorandum of Understanding was signed by the Department and the Canadian Red Cross Society outlining their respective roles and responsibilities in providing arts and crafts services to veterans. Expenditures in 1988-1989 totalled $2,486,700.

Direct Service to Clients

The Health Care Division also provides direct service to clients. Payment may be approved for services allowed under the Veterans Care Regulations for veterans who are not otherwise eligible. This approval is based on exceptional health care needs and specific income criteria. Based on humanitarian grounds and the cost-effectiveness of the service, financial limits under such programs as the Veterans Independence Program may also be exceeded. In 1988-1989, 225 cases were processed. In addition, the Division also ruled on 25 applications for special equipment and home adaptations.

Review of Decisions

A client not satisfied with a decision made by a District Office on the awarding of health care and treatment benefits may request that the Regional Office review the decision. If still dissatisfied, the client may request a review by Head Office. In 1988-1989, the Health Care Division conducted 90 such reviews of which 38% resulted in decisions favourable to the client.

Shelter for Veterans

A task force of officials from Veterans Affairs and Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) was formed to examine veterans' shelter needs. In addition to developing a number of recommendations for

meeting these needs, the task force produced a manual on Housing Options for Veterans.

Health Professional Advisory Division

This Division, formed in February 1988, is responsible for health professional and pensions medical advisory functions. The Division works closely with representatives of the Royal Canadian Legion, War Amputations of Canada, other veterans' organizations, Health and Welfare Canada, and other government departments.

Health Professional Services

The focus is on treatment and health care for veterans in their homes or in departmental or contract institutions. Corporate professional services are provided to ensure that all health care programs, services, and operational methods are appropriate to an aging clientele.

Ongoing initiatives include the development of outcome standards for geriatric care, the quality of care in contract institutions, the veterans' medication awareness program, the veterans' mortality study and a contracted study on the occurrence of Amyotrophic Lateral Sclerosis (Lou Gehrig's Disease) among ex-navy personnel.

Pensions Medical Advisory Services

This group of 16 doctors supplies expert opinion and advice to the Canadian Pension Commission. They advise on the medical merit of applications for disability pension entitlement. In addition, they provide functional direction and advice to Senior District Medical Officers in 19 locations across the country.

During 1988-1989, the Division provided the Canadian Pension Commission with nearly 14,000 medical opinions and approximately 6,200 disability assessments.

Economic and Program Support Division

The Division is responsible for administering the War Veterans Allowance, Civilian War Allowance and other benefit and commemoration programs for veterans and their dependants. The Division is also responsible for program information and performance measurement systems and for statistical forecasting models for all departmental programs.

War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Program

The War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Program provides for payment of an allowance to qualified individuals who meet service eligibility and residency requirements, and who, because of age or incapacity, are unable to fully support themselves as determined by an income test. The allowance is payable to qualified veterans of Canadian, Commonwealth and Allied Forces as well as to specific

civilians who served in close support of the Armed Forces during wartime. In addition, widows, widowers and orphans of these veterans or civilians may qualify. An additional allowance may be paid on behalf of dependent children.

As of March 31, 1989, there were 60,379 recipients of War Veterans Allowance, a decrease of 11.8% from the previous year, and 3,903 recipients of Civilian War Allowance, a decrease of 6.6%. The total WVA/CWA expenditures during 1988-1989 amounted to $310,502,752 compared with $365,617,739 in 1987-1988.

During the past year, two evaluation studies of the War Veterans Allowance Program were conducted, one by Veterans Affairs, Evaluation Division and the second by the consulting firm of Woods Gordon. Both studies found that program administration has realized significant improvements in efficiency and person-year savings during the past three years and that clients are highly satisfied with the program. However, the need for further improvements was identified to promote greater client awareness of program services, benefits and income reporting requirements.

A system was implemented to permit the verification of income information with Revenue Canada Taxation which resulted in more accurate allowance payments to recipients.

Assistance Fund

The Assistance Fund provides cash grants of up to $500 per calendar year to allowance recipients for emergency situations not covered by other

FIGURE 1

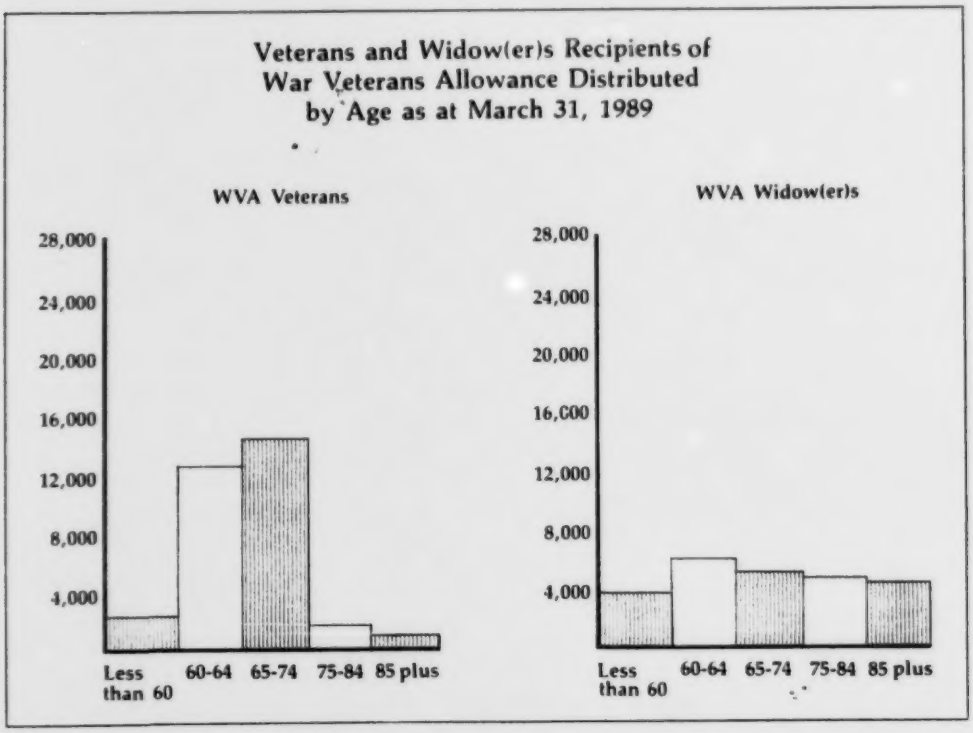


TABLE 4
War Veterans Allowance/ Civilian War Allowance Recipients and Expenditures 1988-1989

	Recipients on Strength at March 31 1989	Expenditures
	Number	$
War Veterans Allowance	60,379	291,525,874.74
Civilian War Allowance	3,903	18,976,877.69
TOTAL	64,282	310,502,752.43

TABLE 5
Recipients of War Veterans Allowance by Wars on Strength as at March 31, 1989

Service	Veterans	Widow(er)s	Orphans	Total
Northwest Field Force	–	1	–	1
South Africa	–	22	–	22
First World War	856	7,338	19	8,213
Second World War	30,429	17,505	346	48,280
Dual Service	46	295	–	341
Special Forces	2,896	600	26	3,522
TOTAL	34,227	25,761	391	60,379

Includes 11,391 recipients from allied forces.

TABLE 6
Recipients of Civilian War Allowance on Strength by Service as at March 31, 1989

Service	Civilians	Widow(er)s	Orphans	Total
Voluntary Aid Detachment, First World War	3	4	–	7
Merchant Seamen, Second World War	2,096	1,198	19	3,313
Firefighters, Second World War	1	3	–	4
Welfare Workers, Second World War	6	–	–	6
Trans-Atlantic Air Crew, Second World War	5	–	–	5
Newfoundland Foresters, Second World War	245	310	6	561
Civilian War Pensions	1	6	–	7
TOTAL	2,357	1,521	25	3,903

sources. In the past year, 6,970 applications were approved, a decrease of 3.0% over 1987-1988, for a total of $2,378,000. Assistance was requested most frequently for health needs, essential appliances, shelter and clothing.

Funeral and Burial Program

The departmental program reimburses certain funeral and burial costs of eligible persons and provides a departmental standard gravemarker pursuant to the Veterans Burial Regulations.

TABLE 7
War Veterans Allowance/Civilian War Allowances Rates, January 1, 1979 to March 31, 1989

Effective Date	Veterans and Surviving Spouses				Additional for	
	Single Rate		Married Rate		Each	
	Non-Blind	Blind	Non-Blind	Blind	Child	Orphan
	$	$	$	$	$	$
January 1, 1979						
Monthly Rate	279.62	286.34	477.17	483.88	71.47*	200.65**
Income Factor	319.62	336.34	547.17	563.88	71.47	211.60
January 1, 1980						
Monthly Rate	308.68	316.92	526.93	535.15	77.96*	219.48**
Income Factor	348.68	366.92	596.93	615.15	77.96	230.43
January 1, 1981	396.95	417.17	674.15	694.33	86.39*	252.78
January 1, 1982	458.13	480.92	772.16	795.35	97.33*	283.62
January 1, 1983	515.95	541.08	864.88	889.95	107.32*	316.24
January 1, 1984	553.16	579.60	922.30	948.69	112.91*	338.38
January 1, 1985	654.45	681.86	993.66	1,021.01	117.03*	350.72
January 1, 1986	681.69	710.25	1,035.03	1,063.52	121.91*	365.32**
January 1, 1987	710.78	740.55	1,079.20	1,108.90	127.12	380.90
January 1, 1988	742.57	773.67	1,127.46	1,158.48	132.80	397.93
January 1, 1989	772.72	805.08	1,173.24	1,205.52	138.19	414.08

* Less Family Allowance payable under F.A. Act, 1973, in respect of each child.
**Less Family Allowance payable under F.A. Act, 1973, in respect of each orphan.

TABLE 8
War Veterans Allowance Recipients and Expenditures 1978-1979 to 1988-1989

Year	Recipients on Strength at March 31 Each Year	Expenditures
	Number	$
1978-79	90,198	224,139,283.18
1979-80	89,628	242,516,401.00
1980-81	90,072	283,427,311.00
1981-82	86,460	330,891,396.00
1982-83	82,745	370,362,207.00
1983-84	84,225	402,306,806.02
1984-85	83,872	442,568,414.18
1985-86	79,307	430,609,961.38
1986-87	77,992	402,523,351.57
1987-88	68,478	344,291,017.71
1988-89	60,379	291,525,874.74

TABLE 9
Civilian* War Allowance Recipients and Expenditures 1978-1979 to 1988-1989

Year	Recipients on Strength at March 31 Each Year	Expenditures $
1978-79	4,464	12,428,001.82
1979-80	4,445	12,944,677.00
1980-81	4,446	13,218,525.51
1981-82	4,344	16,281,927.00
1982-83	4,306	17,988,400.00
1983-84	4,413	19,395,016.04
1984-85	4,485	22,314,503.89
1985-86	4,519	23,295,744.69
1986-87	4,408	22,920,557.02
1987-88	4,180	21,326,922.26
1988-89	3,903	18,976,877.69

*Civilians who served in close support of the Armed Forces.

TABLE 10
Summary of Expenditures Under the Assistance Fund 1988-1989

Service	Single Grants No.	Expenditures $
Shelter	879	332,972
Clothing	36	11,892
Health	3,605	994,158
Essential Appliances	929	413,836
Furniture	876	387,674
Others	645	237,837
Total 1988-1989	6,970	2,378,369
Total 1987-1988	7,189	2,306,819

A maximum amount, set by Treasury Board, may be paid to the funeral director for preparing the body for viewing and burial and for a wooden casket and local transportation of the remains. The Department may also pay for a grave site and related charges for the deceased. If requested and acceptable to a cemetery authority, the Department may also provide a standard gravemarker.

In 1988-1989, the Department approved 3,283 funeral and burial applications and 1,899 gravemarkers at a cost of $5,082,000.

The following figures show the number of funeral and burial cases approved for payment under the departmental program during fiscal years 1984 to 1989 and the associated expenditures:

	Approved Cases	Expenditures
1984-1985	2,052	$2,817,986
1985-1986	2,023	$2,746,445
1986-1987	1,569	$3,190,037
1987-1988	1,523	$4,008,000
1988-1989	3,283	$4,522,650

Last Post Fund

The Department also pays for funeral expenses authorized by the Last Post Fund, a charitable corporation, under the Last Post Fund Regulations. The Last Post Fund is a non-government organization that provides an honourable burial to former active service personnel who die without means to provide a proper funeral and burial.

The Department underwrites the cost of providing a dignified funeral and burial and an appropriate gravemarker as well as operating expenses of the Last Post Fund. In 1988-1989, the Fund made a concerted effort to improve its national service level and ensure that potential clients are aware of its existence and benefits. In 1988-1989, 2,244 applications for funeral and burial assistance were approved by the Last Post Fund and $5,902,000 was provided by the Department to the Fund.

In 1988, the Department and the Last Post Fund signed a Memorandum of Understanding detailing the administrative and financial relationship that will ensure improved service to veterans.

The following figures show the increases in Last Post Fund assistance during recent years.

	Approved Cases	Expenditures
1985-1986	1,340	$1,778,484
1986-1987	1,551	$2,438,532
1987-1988	1,753	$3,339,000
1988-1989	2,244	$5,902,000

Funeral and Burial Program Merger

Three separate programs provide assistance for the funeral and burial of veterans and other eligible persons as authorized by the Pension Act, the Veterans Burial Regulations and the Last Post Fund Regulations. The three programs are administered by the Canadian Pension Commission, the Department of Veterans Affairs and the Last Post Fund, respectively.

The existence of three programs providing similar services has created some confusion concerning eligibility criteria and benefits provided. To alleviate this problem and to streamline the administration of the programs, the Department and the Canadian Pension Commission are planning to merge their programs into one under the auspices of the Veterans Burial Regulations. No benefits will be lost and the Last Post Fund Regulations will continue to stand.

Cemeteries and Battlefield Memorials

The Department commemorates Canada's war efforts and the sacrifices of Canada's citizens-in-arms through

the presentation and interpretation to the public of two Battlefield Memorial Parks at Vimy and Beaumont-Hamel, located in France, and eleven smaller Battlefield Memorials, seven of which are located in France and the remaining four located in Belgium.

These sites are very popular with the European and Canadian tourists with more than 650,000 visitors received at the Vimy site alone during 1988-1989. To aid in the interpretation of the sites to the public, the Department hires Canadian university students as tour guides at Vimy during the period April 1 to November 15.

During 1988-1989 the Royal Engineers of the British Army, who have taken an active interest in the tunnels at Vimy as they reflect an important part of their history, undertook research at the Vimy site. They have supplied the Department with much new information on the tunnel system, technical advice and assistance in its preservation and new topographical maps of the portion of the trench and tunnel system which is open to the public.

In 1988-1989, the total maintenance costs for these sites was approximately $1.6 million, of which $1 million was paid to the Commonwealth War Graves Commission, which acts as the Department's primary agent in the maintenance of these sites. The Department also has a full time, year round superintendent at Vimy and a full time superintendent hired for a six month period each year at Beaumont-Hamel.

Grave Maintenance

The Department maintains two cemeteries, 32 veterans' plots and the graves or gravemarkers in cases where the government provided funds for the funeral, burial or grave marking of a former member of the Armed Forces. These graves number more than 160,000 and are located in thousands of sites across Canada and abroad. In 1988-1989, the Department paid approximately $142,000 for this purpose.

In addition to these peacetime burials, the Department is responsible for the graves of Canada's War Dead. The Department paid $3,580,000 to the Commonwealth War Graves Commission, 9.88% of the Commission's budget, to commemorate by name the approximately 110,000 Canadian War Dead of the First and Second World Wars. The Department also pays a proportionate share of the costs of maintaining the United Nations Memorial Cemetery in Korea where 378 Canadians are buried and 16 Canadians are listed on a memorial to those having no known graves. In 1988-1989 Canada paid $27,100 for this purpose.

Commemoration Review Project

The Department has completed a review of commemorative activities in which Canada is involved in order to establish long-term plans. The review examined the role of both government and private groups in recognizing the contributions and sacrifices made by Canadians during wartime both in Canada and abroad.

Vetcraft

The Department operates two Vetcraft Shops, one in Toronto and one in Montréal, through the Ontario and Quebec Regions respectively. These shops employ disadvantaged veterans and dependants to produce remembrance symbols which are sold exclusively to the Dominion Command of the Royal Canadian legion at cost. Gross sales for 1988-1989 totalled approximately $1.3 million dollars.

The Department and the Royal Canadian Legion have embarked on a joint initiative to resolve outstanding issues related to Vetcraft and ensure the production of high quality symbols of remembrance at minimum cost.

Returned Soldiers and Veterans Insurance

The Returned Soldiers and Veterans Insurance programs provide life insurance to veterans of the First and Second World Wars who may not have been eligible for such insurance from private companies. While new policies have not been issued since 1968, the two programs have approximately 9,665 policies still in force, with a face value of approximately $29,791,243 as of March 31, 1989.

During 1988-1989, there were 48 Returned Soldiers Insurance death claims for policies, with a total face value of $101,950. One Returned Soldiers Insurance policy with a face value of $1,000 was surrendered during the same period. As of March 31, 1989, 288 of these policies were in force, representing a total liability of $621,376.

During this same period, there were death claims for 376 Veterans Insurance policies with a total face value of $1,125,086 and 145 policies were surrendered with a total face value of $547,990. As of March 31, 1989, 9,377 policies were still in force with a total remaining liability of $29,169,866.

TABLE 11
Veterans Insurance Fund as at March 31, 1989

Credit Balance at March 31, 1988			**$21,138,198.14**
Initial Payments (Death Claims)	$1,180,926.66		
Annuities	42,885.63		
Cash Surrender Values	405,364.54		
Excess Premiums Refunded	14,134.95	$1,643,311.78	
Interest Arrears of Premiums	41.84		
Premiums Received	160,345.17		
Actuarial Adjustment	554,894.92	715,281.93	928,029.85
Credit Balance at March 31, 1989			**$20,210,168.29**

TABLE 12
Returned Soldiers' Insurance Fund as at March 31, 1989

Credit Balance at March 31, 1988			**$ 856,968.79**
Initial Payments (Death Claims)	$114,450.81		
Annuities	10,050.26		
Disability Benefits Payments	-		
Cash Surrender Values	946.00		
Payment Section 10 (RSI Act)	-		
Excess Premiums Refunded	-	$125,447.07	
Premiums Received	-		
Actuarial Adjustment	17,700.68	17,700.68	107,746.39
Credit Balance at March 31, 1989			**$749,222.40**

Trust Funds

The Portfolio administers 41 trust funds, totalling approximately $1,072,000 as of March 31, 1989, in accordance with the wishes of the donor or testator. These funds are held as special purpose funds in the Consolidated Revenue Fund. Interest is paid annually on the minimum monthly balance in accordance with rates set by the Minister of Finance. A list of trust funds is provided in Table 13.

Bequests from the following estates were accepted during the past year:

Donald G. Grant	-	$105,727
Henry Shimmens	-	$ 52,073
Jessie Cameron	-	$122,318
Joachim Bilodeau	-	$ 44,507

The Cameron and Bilodeau bequest monies are in the process of being transferred from estate funds to trust funds.

This is a very important and very much appreciated source of funds. Tax deductible bequests such as these, given to be used for the benefit of veterans and their dependants, enable the Department to provide services that would otherwise not be available.

Education Assistance

Assistance for post-secondary education of children of deceased disability pensioners is provided under the Children of War Dead (Education Assistance) Act. A child for whom assistance is approved receives a monthly allowance of $120.11 up to

TABLE 13
Trust Funds April 1, 1988 - March 31, 1989

Name	Opening Balance April 1, 1988	Receipts	Disbursements	Balance March 31, 1989
POW Far East Second World War	30,991.51	160.00	2,000.00	29,151.51
District Hospital	6,963.16	520.96		7,484.12
Pritchard Griffin	3,017.52			3,017.52
Greer Fund	58,116.91			58,116.91
Hospital (Ste. Anne)	54,719.82	324,501.73	320,519.42	58,702.13
Sunnybrook Medical Centre	24,175.54	112,293.63	51,801.10	84,668.07
Trust Fund I London	4,436.16			4,436.16
Regina Auxiliary War Service	1,944.87	1,440.67	2,223.00	1,162.54
Residents Trust Fund	49,621.71	2,875.54	3,541.44	48,955.81
Special Benefits	21,593.95	115,516.30	13,637.18	123,473.07
Harold Cruise	21,797.38	1,338.50	1,625.50	21,510.38
STMO Trust Fund	129,961.37	8,325.00	22,249.71	116,036.66
Vancouver Social Services	4,660.82	105.00	150.00	4,615.82
Henry White	8,554.14	85.00	1,931.54	6,707.60
Canteen Funds	66,592.37	1,052,081.50	1,114,411.05	4,262.82
War Services Trust Fund*	115,066.94	14,995.41	77,954.39	52,107.96
Canadian Veterans Trust Fund	4,396.17	255.16	3,101.15	1,550.18
Robert E. Machin	9,620.27	752.87	2,300.00	8,073.14
Laura Ann Hart	163,953.53			163,953.53
Florence Martineau Fund*	10,159.30	1,846.90		12,006.20
Sidney J. Lambert Fund*	669.85	57.13		726.98
War Veterans Distress Fund*	269,672.55	52,935.40	64,053.71	258,554.24
22 Accounts	1,060,685.84	1,690,086.70	1,681,499.19	1,069,273.35
19 Miscellaneous Accounts	1,316.31	14,737.15	12,820.85	3,232.61
41 Accounts - Total	1,062,002.15	1,704,823.85	1,694,320.04	1,072,505.96

* Not in Consolidated Revenue Fund (Held in Financial Institution).

age 21 and $470.27 up to the academic year in which the student turns 30. The costs of education may also be paid up to a maximum of $1,500 per academic year.

As of March 31, 1989, 293 students were receiving assistance under the program. More than 8,000 students have participated in the program since the Act came into force in July 1953.

Assistance to Needy Canadian Veterans Overseas

Assistance is provided to Canadian veterans or their dependants in the United Kingdom as a supplement to the British Income Support Pensions and Allowances. An equivalent benefit of approximately $43 per month is made available to Canadian veterans and their dependants on the continent of Europe.

TABLE 14
Children of War Dead (Education Assistance) Act Student Enrolment by Region 1988-1989

Region	Students who Received Assistance 1988-1989	Annual Cost
Atlantic	69	$214,136.28
Quebec	29	62,668.35
Ontario	79	239,639.98
Prairie	73	149,426.71
Pacific	43	79,385.26
TOTAL	293	$745,256.58

Pensioners' Training

Disability pensioners who are not able to continue in their regular occupations because of their pensionable disability may receive assistance for vocational, technical or university training. Assistance is provided in the form of a monthly allowance, adjusted quarterly. Additional living allowances are payable to pensioners with dependants and to those pensioners who study away from their usual place of residence. A maximum of $800 may also be paid for tuition and books. As of March 31, 1989, 35 pensioners were benefiting from the program.

This program is administered by Veterans Affairs' representatives at the Canadian High Commission in London, England. There were as many as 277 recipients per month during 1988-1989, resulting in a total expenditure of $142,505.

The British Department of Health and Social Security changed its rules, effective April 1988. These changes allowed the Minister to increase the payment to overseas veterans by one pound per week as a replacement for an annual £25 bonus, resulting in a net increase in the amount of assistance provided by Canada. This increase was the maximum the Minister could

provide without adversely affecting the veterans' benefits under British programs.

Grants-in-aid

Approximately $45,000 in grants-in-aid are provided annually to the Royal Canadian Legion, the Army Benevolent Fund, the Canadian Hearing Society, the Canadian Paraplegic Association and the Canadian Veterans Association of the United Kingdom.

Program Support

Program Support provides a variety of support functions to the Department, particularly in the areas of forecasting client populations and program expenditures, costing of legislative and program change proposals, operating a performance measurement system and various program management information systems.

In 1988-1989, forecasting models were extended to cover the growing health care programs, such as the Veterans Independence Program and Long-Term Institutional Care. As well, an initiative was undertaken with Health and Welfare Canada to improve information regarding the veteran and dependant population. This initiative will also assist in identifying individuals who are not yet receiving benefits for which they may be eligible.

Intergovernmental Affairs Division

The Department's decision in 1987 to develop specialized skills and experience in dealing with provinces, other federal departments, and the private sector is producing positive results. In the past year, the mandate of the Division has been clarified, a network of helpful contacts developed and the process of internal coordination identified. The focus has been on developing a generic master agreement for negotiating health care issues with provinces; and managing current negotiations, such as the transfer of the Rideau Veterans Home, upgrading of the Veterans' Wing at the Wascana Rehabilitation Centre, proposals for the Colonel Belcher Hospital and development of an acceptable care option for the residents of the London Psychiatric Institute.

Rideau Veterans Home

Since the signing of a Memorandum of Intent in March 1988, negotiations are proceeding to transfer the Rideau Veterans Home, located in Ottawa, and 50 chronic care beds for veterans, currently in the National Defence Medical Centre, to the Province of Ontario and The Perley Hospital. The completed Transfer Agreement will specify a departmental contribution toward the construction cost of a 450-bed facility to replace The Perley Hospital and provide 250 nursing and chronic care beds for veterans.

Planning for the facility has begun and construction is scheduled for completion in 1993.

Wascana Rehabilitation Centre

Negotiations are being finalized with the Province of Saskatchewan to replace the 54-bed Veterans' Wing at the Wascana Rehabilitation Centre in Regina with 54 chronic care beds. The federal government will provide a capital contribution of up to $6 million. Construction is slated to begin in the spring of 1989.

London Psychiatric Institute

Due to the deteriorating condition of the facility, the Victoria Hospital, which owns and operates the London Psychiatric Institute, and the Department must develop an acceptable solution soon. While the special needs of the residents limit available options, the nearby Parkwood Hospital, which specializes in long-term care and has facilities for veterans, is the most promising.

Additional Chronic Care Beds

The Minister has written to each of the provinces outlining the major points of the Department's strategy for long-term care of veterans, providing information on the Federal Cabinet's decision of May 1988 on chronic care beds and inviting the provinces to indicate their interest in undertaking joint planning and services to veterans. Additional chronic care beds have been identified for all provinces except Quebec (where the emphasis will be on upgrading) with provision for a capital contribution towards construction as the basis for priority access for veterans for a 20-year period. The Minister's letter also requested wide-ranging discussions on all aspects of health services to veterans with the objective of developing a master agreement between the Department and each province. Preliminary discussions have begun with three provinces.

Operations Branch

The Operations Branch, through five regional and 32 district offices across the country, is responsible for delivering services and benefits to veterans and operating the departmental hospital at Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec and the veterans homes in Senneville, Quebec; Ottawa, Ontario; and Saskatoon, Saskatchewan. The Branch is also responsible for Commemoration, Foreign Operations and Honours and Awards.

The caseload under the rapidly growing Veterans Independence Program (VIP) increased from approximately 25,000 recipients in March 1988 to about 40,000 recipients in March 1989. This dramatic increase was felt in both the regional and district offices. Modest changes and adjustments in these offices and the decline in WVA/CWA accounts from about 73,000 in March 1988 to approximately 64,000 a year later, helped staff to cope with the increased demands for services under VIP.

An extension of eligibility for the Veterans Independence Program was implemented on April 1, 1989. Newly eligible are veterans 65 years of age or older who served for at least 365 days in forces raised in Canada or Newfoundland during the First or Second World War, who have health needs and limited income. In addition, those clients who qualify for benefits under VIP will automatically become eligible for treatment benefits. Approximately 2,400 applications to this Program had already been received by March 1989.

Efforts were continued to improve security and operational efficiency in the Branch. The employee security clearance program was continued as

were security initiatives to increase the level of protection on client information and to reduce the risk of damage to, or loss of, equipment and materials. Various computerized and electronic systems were also upgraded to improve general efficiency in operations and timeliness of response to the client.

Pacific Region

The Pacific Region consists of a regional office in Vancouver and four district offices. The veteran population in the Pacific Region is estimated at 106,000.

One of the most notable changes at the Regional Office in Vancouver is in the area of treatment benefits. Due to a change in provincial legislation, there is now a requirement for seniors to pay 75% of drug dispensing fees up to $125 per year. Because Veterans Affairs Canada pays this fee on behalf of needy clients, prescription drug accounts increased from 124,000 to 328,000 during the past year.

The Vancouver Dental Clinic provides geriatric dental training for university students under an agreement with the University of British Columbia. The Chief of Service, Dentistry, holds an appointment of Assistant Professor.

The Vancouver District Office has initiated three steps in the area of medical examinations to reduce stress on veterans with special needs. Medical examinations are completed "in home" for veterans whose physical disabilities severely limit their mobility, and "in hospital" when the stress of examination and subsequent consultation would be a serious burden to the veteran. In addition, severely emotionally disturbed veterans are interviewed by a consulting psychiatrist "in office" at the district.

Medical examinations are now performed by Associate Medical Examiners from the local private sector so that veterans served by the Prince George District Office do not have to travel to the Vancouver area. Also, both Commissioners and Bureau of Pensions Advocates are now regularly travelling to the Prince George District to hold Entitlement Board hearings.

In July 1988, the Bureau of Pensions Advocates opened a new office to complement the expansion of the Penticton District Office to a full service office. Over the last ten years, Penticton District Office has expanded from a staff of 12 to 26. This reflects increased client demand, resulting in part from the growth in the number of retired people living in the Okanagan Valley. The Provincial Public Health

Division also sponsors "Choosing Wellness" seminars for seniors in the Penticton area. Through the District Office Nurse, Veterans Affairs is an integral part of the program.

Prairie Region

The Prairie Region consists of a regional office in Winnipeg, six district offices and the Saskatoon Veterans Home. All offices serve veterans in rural areas as well, and Edmonton, Saskatoon and Winnipeg also serve veterans in northern areas. The Prairie Region is comparable to Ontario and Quebec in geographical size, and has a high population of seniors, aged 65 and over. The veteran population in the Prairie Region is estimated at 109,400.

Some of the more important activities conducted in the districts included: outreach services to sparsely populated areas and native veterans; planning for veterans who are difficult to accommodate; and, monitoring contract care facilities at Colonel Belcher, Deer Lodge Centre and Wascana.

During 1988-1989, the volume of Veterans Independence Program clients increased by 55%. From September 1988 to March 1989, Client Services in the Regional Office, provided extensive statistics for planning and development in 1989-1990, and district offices actively promoted the Veterans Independence Program. The Regional Health Care Committee completed an audit, Systems provided project support and staff in Economic Benefits were trained for the Veterans Independence Program.

Communications focused on service to the client, commemoration and education. Internal communications, media monitoring and public environmental analysis were also given a high priority.

The Region continues to upgrade the quality assurance program at the Saskatoon Veterans Home, which currently has 59 residents. The number of cognitively-impaired residents continues to increase with the resulting increased demand on staff to provide more one-on-one care.

Ontario Region

The Ontario Region consists of a regional office, ten district offices and the Rideau Veterans Home. The London and Toronto North District Offices are co-located with contract hospitals. The total veteran population in Ontario is estimated at 260,000.

Links have been established with the communities in Ontario to ensure that services are available to veterans who need them. The Department's ability to network with other agencies in handling difficult cases ensures the best possible assistance for veterans in

need. One example of this is the establishment of a contract with the Native Veterans' Association of Northwestern Ontario to provide information services to native veterans in northern Ontario in their own language so that they can understand and take advantage of Veterans Affairs programs. In addition, the North Bay District Office has hired two native counsellors to better serve native veterans.

Proposals for the transfer of dental clinics in the Ontario Region have been developed and discussed with the contract hospitals in Toronto North and London. Also, the Toronto North Dental Clinic completed a pilot project on dental implants which resulted in a 96% success rate.

The Ontario Region and Green Shield Prepaid Services cooperated on a pilot project to test the new "smart card technology" in the North Bay District. The Smart Card, a plastic credit card with a 64k microchip, was used to test an improved system for delivering drug benefits to veterans. The pilot project has been highly successful and was well received by both veterans and participating pharmacists.

The Region promoted housing initiatives in 1988-1989 through briefings and meetings which resulted in the following two projects: a 40-unit complex in Haileybury and a proposed project for the Lake Helen Reserve in Northern Ontario. The latter project is intended to meet the needs of native veterans.

The increase in availability of contract doctors and nurses in the Region has significantly upgraded service levels offered to veterans seeking health and pension benefits. Eight full-time doctors, 47 part-time doctors and 25 full-time nurses are now available to veterans in their communities.

A number of activities took place in the Rideau Veterans Home (RVH) in 1988-1989. The staff of the Region were involved in negotiations for the proposed transfer of the Rideau Veterans Home to The Perley Hospital. Also, residents of RVH working with the Red Cross made teddy bears to support the charitable activities of the Gloucester Police and the Ottawa Ambulance Service. Some RVH residents have also volunteered to teach local school children to read. A Family Support Group was also established to assist families in dealing with Alzheimer's Disease and other cognitive impairments.

Construction of the new veterans' wing at Sunnybrook Medical Centre is expected to be completed in June 1990. The facility will accommodate 170 nursing home beds for veterans and 100 provincial beds. Construction of the new Western Counties Wing at the Parkwood Hospital in London, Ontario was also completed in 1988-1989. This new facility will eventually accommodate 170 veterans.

Quebec Region

The Quebec Region consists of a regional office in Montréal and four district offices in Québec City, Sherbrooke, Gatineau and Montréal. A team of approximately 40 counsellors provides services in the region. The veteran population in the Quebec

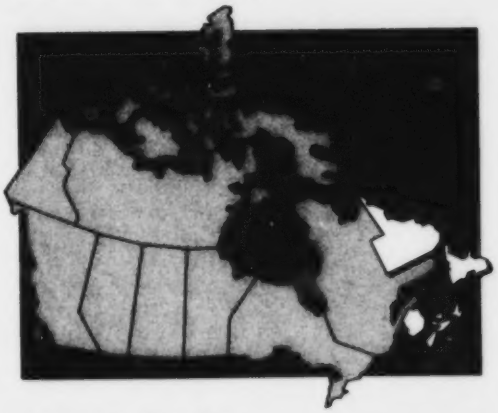
Region is estimated at 75,000 which represents 12% of the total estimated veteran population in Canada. In January 1989, about 43% of these, or 25,000 veterans, were receiving benefits from Veterans Affairs.

A special publicity program, tailored to the needs of Quebec, was carried out during 1988-1989 to inform veterans of the new Canada Service Veteran legislation. As of March 31, 1989, 249 applications had been approved. These applicants will join the 4,734 veterans in the Quebec Region who already receive Veterans Independence Program benefits.

The Quebec Region has emphasized the promotion of departmental programs and services. Members of the regional and district offices attended several exhibits for seniors, such as the *Salon des Aînés* of Montréal and Québec", to promote the availability of departmental programs to the Quebec population. Thousands of people visit the information booths every year.

During the year, the regional office set up a communications program with the Department of *Santé et services sociaux* (Provincial Health and Social Services). As a result, all regional offices of social and medical services as well as the local offices of community services in Quebec received information kits on the services offered by Veterans Affairs. Similar promotional initiatives will be undertaken next year.

District offices have jointly conducted various campaigns with the Royal Canadian Legion to publicize the Veterans Affairs' programs and services. These campaigns, known as "Operation Service", were held throughout Quebec. Information sessions were held to familiarize service officers of the Legion with departmental programs and invite them to contact counsellors in the district offices. This new cooperative effort will enable "service points" to be established throughout Quebec that will enable departmental counsellors and service officers to work side-by-side at specific times during the year to promote and inform people of Veterans Affairs programs.



Atlantic Region

The Atlantic Region consists of a regional office located in Dartmouth, a sub-regional office in St. John's, Newfoundland and six district offices serving the four Atlantic provinces.

The veteran population in the Atlantic Region is estimated at 61,000 which represents about 10% of the total estimated veteran population in Canada. The Atlantic Region's approximate share of the national workload is: VIP contribution arrangements in force, 24%; WVA/CWA accounts, 21%; Assistance Fund applications, 62%; CPC accounts, 14%.

The marked growth experienced across Canada in the Veterans Independence Program was particularly dramatic in the Atlantic Region. The Region had 10,757 cases in 1988-1989, up from 5,161 cases in 1987-1988. This represents an annual growth of appro-

ximately 108% and a monthly volume of about 470 cases.

To complement the contract care facilities, an additional 480 community care beds are in use by veterans through the Veterans Independence Program. These beds are filling an important gap in service between the home support programs and the chronic care beds in contract facilities.

The forecasted number of applications from Canada Service Veterans was exceeded in the first few months. As of March 31, 1989, 630 applications have been processed. These applicants will join the 9,607 veterans in Atlantic Canada who are already receiving services through the Veterans Independence Program.

Ste. Anne's Hospital

Ste. Anne's Hospital is a community of 900 patients and 1,400 employees. Improving the physical and mental health of veterans at the hospital, at Senneville Lodge and at the Liaison *Centre is its ultimate goal.* There were several initiatives to encourage independence and improve the quality of life for veteran patients in 1988-1989.

The Patients' Committees which play an important role in the activities at Ste. Anne's complex, have been very active in the past year in improving the physical environment. A Veterans Social Club has been set up by the Hospital Patients' Committee with the help of a Coordination Committee whose members represent the Royal Canadian Legion, volunteers, clinical staff and administration. This Club holds a weekly social event for veterans and their guests as well as weekly recreational outings for hospitalized veterans.

Members of the Liaison Centre's Veterans Association have sold crafts and also occupied a booth in a local Shopping Centre to inform the public of their activities and services. The Association has been incorporated so that the various workshops can operate at a profit. In addition, the Department has approved additional space for the Liaison Centre, and activities may now be held in an auditorium which is adapted for the handicapped.

At Senneville Lodge, the Senneville Patients' Committee is working closely with the Lodge's management to improve the residents' quality of life. This Committee was instrumental in having park benches installed on the grounds of the Lodge and along the bus route to the village.

The veterans now have access to an ombudsman, who handles complaints from patients or their representatives and who has set up a support group for patients' families.

This year, special efforts have also been made to improve activities for veterans on the wards. Several new activities were set up, such as visits from SPCA volunteers and animals, and mini-concerts in the evening.

Again this year, a vacation program was organized. One hundred and twenty patients, 32 in wheelchairs, spent four days in De Lanaudière and the Eastern Townships. Also, ten residents of Senneville Lodge toured Saguenay-Lac-Saint-Jean.

In August, more than 500 hospitalized veterans attended a picnic on the hospital's grounds. Also, Ste. Anne's welcomed the *Royal 22e Régiment* for the official inauguration of the celebration for the Regiment's 75th anniversary.

After many years of preparation and negotiation a full range of banking services is now offered at the hospital.

Volunteers made major contributions to veterans' wellbeing. A total of 221 regular volunteers contributed 46,500 visiting hours in 1988-1989.

A number of programs and projects were undertaken during the year to ensure a high level of care and treatment for patients at Ste. Anne's. The Hospital's Committee on Bioethics prepared a guide on the controversial question of enforcing therapy and a patient's right to refuse treatment. The guide was presented to the Office of the Public Curator who responded favourably.

During the year, the Occupational Therapy group adapted micro-computer technology to allow veterans who are physically handicapped to correspond with their friends and family or write their memoirs.

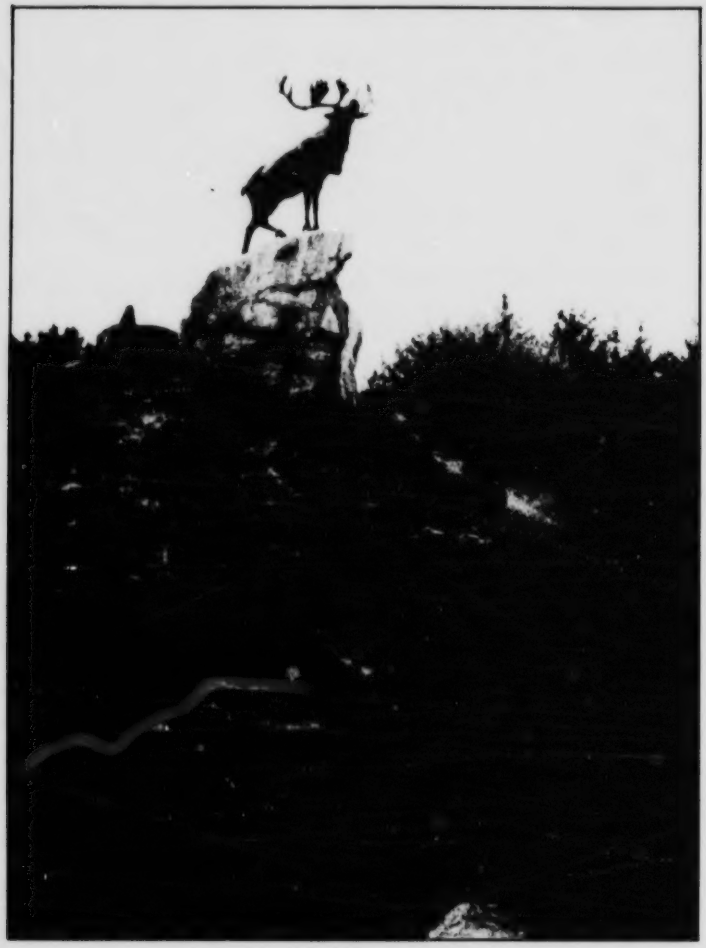
The Nursing Department has emphasized the need for high quality care and stability in nursing staff. Despite a shortage of nurses in the job market, recruitment of qualified nurses was successful. A pet-therapy program, set up in 1987, was continued with meetings between Sophie, a 12-year-old french poodle, and the veterans. The therapy generates an atmosphere of relaxation.

The results of a "Patients Satisfaction Questionnaire" conducted during the year will enhance employee awareness of patients' attitudes and increase patients' awareness of the services provided.

Other Activities

Honours and Awards and Outside Documents

During 1988-1989, approximately 4,300 first-issue medals and 5,400 replacement medals were issued. In addition, Korea Service Badges were issued for the first time in 1988. Korea War veterans who served with the Canadian Forces or with associated support groups between June 27, 1950 and July 27, 1954 are eligible for this newly established service badge. A total of 9,429 Korea Service Badges were issued during the year.



Newfoundland Beaumont-Hamel Memorial

Approximately 13,300 requests for veteran's service and medical documents were processed.

Foreign Countries Operations

Foreign Countries Operations administers treatment benefits to all Canadian disability pensioners living outside Canada and, through a reciprocal agreement, provides treatment benefits for certain disability pensioners of allied countries who are living in Canada. During the year, increased interaction between the Department and the U.S. Department of Veterans Affairs has improved programs for veterans covered under this agreement in both countries.

Commemoration and Special Events

A pilgrimage marking the 35th anniversary of the cease-fire in Korea took place in April 1988. Veterans representing the Royal Canadian Navy, the regiments and corps of the Canadian Army, and the Royal Canadian Air Force formed the official delegation. These veterans were selected by the Honorary Colonels of the regiments, the Colonels Commandant of the corps and the associations grouping the majority of former sailors and airmen. The delegation attended commemorative ceremonies in war cemeteries and at battlefield memorials in Korea and Japan.

On November 6, 1988, the Deputy Minister represented the Minister at the annual ceremony organized by the Department at the Vimy Memorial. The Canadian Chief of the Defence Staff, General Paul Manson, and his French counterpart, General Schmitt, were special guests. Military detachments from Canada and France participated, with a French and a Canadian band providing the music.

Administration Branch

The Administration Branch is responsible for ensuring the effective and efficient use and protection of personnel, financial, information and material resources through exercising functional authority and providing managerial and operational support services, in response to the Minister's priorities, the requirements of Parliament and the Central Agencies, and the specific needs of the various Portfolio programs.

By means of its recently developed Memorandum of Understanding and Common Services Agreements, the Branch was able to negotiate schedules tailored to the needs of each Agency and most Branches and independent Divisions for delivery of the full range of Administration services. These documents included details of service requirements, statements of functional roles and responsibilities and critical performance indicators. Client satisfaction surveys and performance measurement systems were used to monitor and control the efficiency of delivery and the effectiveness of key corporate services.

Finance Division

The Finance Division ensures that professional accounting and financial management standards and practices are applied to all Portfolio policies and programs.

During 1988-1989, the core modules of the Financial Management Information System (FMIS) acquired in 1987, were installed and stabilized. This system ensures that all Portfolio expenditures, including Veterans Independence Program (VIP) payments and Trust Accounts, are processed promptly and accurately.

A comprehensive review of the Delegated Financial Signing Authorities resulted in the successful development of a generic approach to authority delegation in the Portfolio. As a result, not only have administrative processes been simplified but financial control has been improved.

The Finance Division and the Office of the Comptroller General completed a joint pilot project on a sampling process for payment audit. The pilot was carried out in the Disability Pensions Division with excellent results. The process is easy to use and error rates are minimal. The methodology will be applied to other areas, beginning with personnel pay and treatment accounts processing.

Personnel Division

The Personnel Division is functionally responsible for ensuring the optimal management of human resources in the Portfolio through the development and implementation of corporate policies and programs and through the delivery of personnel services.

The Division was reorganized during 1988-1989 to streamline delivery of service and provision of functional advice. A separate Policy and Review

Section was established to provide a focus for policy development, monitoring and advice to the Portfolio in the areas of Staffing, Employment Equity and Classification. As well, the Staff Relations and Compensation Section is no longer directly responsible for the local pay operation in Charlottetown but will now provide national staff relations and pay policy advice and monitoring, and act as the working group to support all final level staff relations issues and adjudications. A Services Section was also established to provide direct daily personnel services to the Charlottetown Headquarters.

The team, set up in January 1988 to assist the Programs Branch in completing its realignment, was disbanded at the end of this fiscal year and the resources were blended with the Services Section.

In September 1988, a Human Resources Management Committee was formed as an ongoing departmental forum for dealing with sensitive human resources issues. The Committee is chaired by the Deputy Minister and members include the Department's four Assistant Deputy Ministers and the Director General, Personnel Division. The Director General, Corporate Services, the Executive Director of Ste. Anne's Hospital and the Director General, Communications are associate members.

P.J. McCarthy, 50 years of service

Following last year's review of the Official Languages program, several departmental initiatives were put forward in a "Milestone Plan". Of note was the new approach to Official Languages which considers the overall Government objectives as three interdependent elements of the management planning process. Approval in principle was also obtained for an ongoing survey of client language of choice and an internal immersion exchange program for employees. The "Milestone Plan" forms the nucleus of the Letter of Understanding on Official Languages between the Department of Veterans Affairs and the Treasury Board Secretariat, to be signed during the 1989-1990 reporting period.

A major classification audit was conducted within the Portfolio at the request of Treasury Board. Results have indicated a close relationship between the job levels performed and their evaluation.

The Employees of Veterans Affairs

In 1988, nine employees received the Minister's Recognition Award. This special award recognizes employees' dedication beyond the requirements of their position, and is granted in appreciation of a strong personal contribution to the benefit of Canadian

veterans and their families. The following employees were so honoured by the Minister:

Nicole Arsenault, Word Processing Operator, Health Care Division, Charlottetown;

Orval Brigden, Area Counsellor, North Bay District Office;

Michael Cobb, Ministerial Speech Writer, Ottawa Head Office;

Denise Daveault, Counsellor, Sherbrooke District Office;

Micheline Giraldeau, Nurse, Rendez-vous, Ste. Anne's Hospital;

Mary MacNeill, Administrative Assistant, Regional Director General, Vancouver;

J. André Smith, Chief, Payment Services, Programs, Charlottetown;

John R. Walsh, Director, St. John's Sub-Regional Office;

Phyllis West, Legal and Administrative Assistant Office Manager, Bureau of Pensions Advocates.

From a statistical point of view, the employees of Veterans Affairs are much like all federal public servants, but they do have some interesting differences. For example, Portfolio employees are younger than average. As well, mainly because of the impact

on statistics of the staff of Ste. Anne's Hospital Veterans Affairs has a higher percentage of both women and francophones. The employee population is also more stable than the average, and there is a lower level of appeals in the staffing process.

Management Services Division

The Management Services Division is accountable for planning, coordinating and providing administrative and Electronic Data Processing (EDP) services; management consulting and systems (EDP and non-EDP) development services; and advanced technology planning and advisory services.

The year saw an unprecedented level of activity in the information technology sector. The following applications

TABLE 15
Veterans Affairs Employees

Employees	Portfolio	Public Service
Under 25	37.0%	32.6%
Women	61%	42%
Francophones	41%	28%
New Entrants	4.0%	5.7%
Promotions	5.9%	7.2%
Departures	10.9%	11.3%
Appealed Processes (4-year average)	8.7%	11.2%
Appeals Allowed	12.1%	14.5%

Source: Analysis of Personnel Trends, Personnel Division, April 1989.

came on-line after several years of development: the Portfolio Financial Management Information System; a major enhancement to the Canadian Pension Commission Benefit Delivery System; the Veterans Independence Program (VIP) Processing System; and the Canada Service Veterans (CSV) Interim System.

With the announcement of the new Canada Service Veterans program, the Division was called upon to support the development and implementation of the required framework for program delivery. Significant work was carried out in coordinating increased office accommodations in many district offices, producing a client-friendly application form, and acquiring and installing a major computer upgrade.

The Division continues to see productivity gains in its daily operations, including system administration and support for some 30 systems in production; procurement and accommodation services; mail and records services; and forms and text processing services.

Security Services

Security Services ensures the effective application of the physical and personnel security provisions of the Government Security Policy for all Branches and the Agencies, and oversees the operation of the Portfolio's Fire and Emergency Organization. Support and functional guidance are provided through a network of regional and head office coordinators.

During 1988-1989, attention was focused on the reliability check and security clearance specifications for positions throughout the Portfolio. This led to a uniform approach for processing security clearance requests and rationalized both the number of security clearances and the levels of clearance held by staff throughout the Portfolio.

Direct support and information was provided to managers for the authorization of approximately 2,000 reliability checks on behalf of current employees and applicants. New standards and sealed reusable mailing pouches were introduced to improve the file distribution process and protect sensitive information in client files.

Access to Information and Privacy (ATIP) Coordination

The Access to Information and Privacy Coordinator's office supports the Minister, Deputy Minister, heads of Agencies and senior Portfolio officials. It is the resource centre for all matters pertaining to the Access to Information and Privacy Legislation.

A large amount of personal information is collected and stored by Veterans Affairs in order to properly administer its wide range of programs. During 1988-1989, there were more than 17 times as many formal requests under the Privacy Act as there were under the Access to Information Act (546 versus 32). Moreover, requests under the Privacy Act have increased by 12% over last year. Notwithstanding this increase, ATIP staff across the country responded to almost all formal requests within the 30-day legislated time limit.

Veterans Land Administration

Property Management

The Veterans Land Administration Branch provides services related to administering loan agreements for veteran clients.

During 1987-1988 and 1988-1989, Veterans Land Administration, in conjunction with Treasury Board's Bureau for the Delivery of Government Services, completed a study to determine the feasibility of continuing with an in-house operation or transferring all or part of the program to Central Mortgage and Housing Corporation or to the private sector.

While the results of the study did not point in the direction of contracting out some or all VLA activities, the results did show that VLA should be integrated with the Operations Branch as soon as possible. The first phase of this integration project has been completed with the amalgamation of VLA Division Administrative functions with the Operations Branch on March 31, 1989.

During 1988-1989, VLA actively participated in managing 18,338 properties, providing assistance to veterans settled under the terms of the Veterans' Land Act. The Veterans' Land Act was enacted in 1942. Since its inception, approximately 144,000 veterans have settled under this program.

During the past year, 2,225 veteran clients fully repaid their loans and were issued title documentation to these properties. In addition, the Director processed conveyances for 214 partial sales and releases of security and prepared documentation for 288 transactions involving easements, subdivisions and surface leases for oil and gas pipelines.

The 1981 amendments to the Veterans' Land Act resulted in ten veterans converting their agreements of sale to conventional mortgages during the year, thus acquiring title to their properties prior to full repayment of their loans.

In 1986, a further amendment to the Veterans' Land Act resulted in 1,602 veterans adding their spouses to the agreement of sale by an addendum to the agreement. Upon the death of the veteran, the spouse will be able to acquire title to the property without the costly legal expenses associated with the settling of estates. Since the effective date of this amendment, 11,634 veterans have had their spouses added to the agreement of sale.

The number of agreement holders who died during the year decreased from 489 in 1987-1988 to 477 in 1988-1989. VLA processed these estate cases and continued efforts to resolve those from previous years. In total, 513 estate cases were finalized. More than 92% of the cases were resolved within 12 months of the notification of the veteran's death.

Of the 477 veteran clients who died during 1988-1989, 100 had their loans covered in whole or in part under the VLA Group Life Insurance Plan. The insurance benefits credited to these accounts amounted to $603,592. Since inception of this Group Life Insurance Plan in 1963, more than $14.2 million has been paid in benefits to the beneficiaries of 2,209 deceased veteran clients.

The conditional grants provided within the Veterans' Land Act were awarded to nine agreement holders

during 1988-1989. These conditional grants represented a value of $16,800. Since the beginning of VLA operations, 105,359 veterans have earned grant benefits totalling over $160,967,609.

As of March 31, 1989, arrears totalled $211,251, representing 1.3% of the total due and owing. This compares to arrears of $234,745 (1.3%) on March 31, 1988.

Principal and interest payments received by the Director during the year were respectively $20.2 million and $6.1 million as compared to $23.4 million and $7.4 million a year ago.

The principal outstanding as of March 31, 1989 was $91,564,305.

Under the provisions of the Veterans' Land Act, funds acquired through partial sale transactions, rentals, leases, easements and fire losses must be placed into a general suspense account which is controlled and administered by Veterans Land Administration. On April 1, 1988, funds in the amount of $101,572 were held in this account. During the year, $890,789 was accumulated and disbursements amounted to $875,054. At the end of the period, a total of $117,307 was held in this account.

TABLE 16
Veterans' Land Act
Collection
Statement for
Fiscal Year
1988-1989

Active Agreements of Sale						
Geographic Location	Number of Accounts	Outstanding Balance Cost to Director	Amounts Due on 1988-89 Instalments Plus Arrears	Amounts Collected of 1988-89 Instalments Plus Arrears	Percent Collected	Prepayments Since Inception in Active Accounts
		$	$	$	%	$
			VETERANS			
British Columbia .	2,439	12,138,690.55	2,476,310.86	2,464,720.09	99.53	188,107.10
Alberta	983	7,839,572.88	1,324,778.73	1,312,553.07	99.08	170,614.99
Saskatchewan	1,397	12,807,620.14	2,151,539.65	2,040,153.94	94.82	184,584.32
Manitoba.....	758	4,731,657.10	958,921.75	929,913.16	96.97	106,149.06
Ontario	5,697	32,747,823.53	5,317,846.74	5,291,022.23	99.50	1,003,219.45
Quebec	1,358	6,579,957.94	1,230,560.53	1,228,380.65	99.82	74,647.38
Atlantic	3,296	14,099,443.45	2,961,746.27	2,945,727.34	99.46	457,029.02
Total Veterans ...	15,928	90,944,765.59	16,421,704.53	16,212,470.48	98.73	2,184,351.32
Full-time Farming	1,878	19,716,292.00	3,511,281.97	3,353,358.48	95.50	325,829.79
Part-time Farming .	13,975	71,033,835.60	12,859,433.59	12,808,132.02	99.60	1,846,431.44
Commercial Fishing .	75	194,637.99	50,988.97	50,979.98	99.98	12,090.09
			CIVILIANS			
British Columbia .	17	101,138.60	27,615.54	27,615.54	100.00	1,028.09
Alberta	11	68,174.60	17,353.96	17,353.96	100.00	2,830.63
Saskatchewan	6	31,756.18	10,363.19	10,266.54	99.07	703.73
Manitoba.....	2	19,964.24	4,706.54	4,549.97	96.67	1.95
Ontario	35	276,503.92	54,794.85	54,794.85	100.00	4,274.04
Quebec	2	8,871.46	1,703.28	1,703.28	100.00	0.00
Atlantic	31	148,968.30	37,516.56	36,491.66	97.27	1,371.45
Total Civilians ...	104	655,377.30	154,053.92	152,775.80	99.17	10,209.89
Veterans & Civilians	16,032	*91,600,142.89	16,575,758.45	16,365,246.28	98.73	2,194,561.21

*Includes Unearned Conditional Grants.

Corporate Services

The Corporate Services Division, established in January 1988, has a Portfolio-wide perspective incorporating the Executive Secretariat and the principal planning, legislative, and evaluation activities of the Department.

Administrative consolidations of the five principal acts and regulations were produced for interim use by Veterans Affairs' employees pending the publication of regular Office Consolidations, and seven amendments to regulations were completed.

The text of Part III of the Main Estimates was prepared and the development of a new departmental planning system was begun.

During 1988-1989, an evaluation of the effectiveness of changes in the War Veterans Allowance Program was completed. This involved studying the degree to which administration expenses have been reduced while maintaining a high level of service to clients.

A major study of the Veterans Independence Program was also conducted that examined the impact of the program, availability of services, and client satisfaction. An Assessment Study of the Institutional Care Program identified relevant issues for a future evaluation.

Results of the evaluation study of the Veterans Independence Program were very positive. In essence, it showed that the Program has been effective in improving the lifestyle of veterans enabling them to stay in their homes longer, a less expensive approach than providing for their care in institutions.

When contacted in the evaluation study, veterans expressed a very high level of satisfaction with services received under the Veterans Independence Program. Analysis showed that the program was targeted to those in need and was rated as having a positive impact on veterans' health. The program has also provided relief to family and friends providing care to the veteran without replacing them as primary caregivers.

Areas identified in the evaluation for program improvement relate to concerns expressed by some veterans who are having difficulty in hiring service providers and in billing and reimbursement from the Department. These two areas are now under consideration.

Finally, the impact of the program on institutionalization was assessed. If VIP services were not available, just over 25% of program clients would have a high or very high likelihood of institutionalization. With VIP services, this number drops to 8% of program clients. This positive impact on reducing or deferring the requirement for institutionalization, even for a relatively small percentage of clients, more than pays for the cost of the program.

Internal Audit

The Audit Division, reporting to the Deputy Minister, conducts reviews and appraises the Portfolio's programs and operations. All major functional responsibility areas in the Department and the agencies are examined over a five-year cycle. This includes general management, operations, finance, administration, personnel, official languages, employment equity, and management and performance measurement information systems.

An audit committee oversees the planning and review of annual audit activities. This committee is chaired by the Deputy Minister, with representation from senior management of the Department and agencies as well as two members from outside the Portfolio. The committee also assists in improving managerial accountability by monitoring the Division's follow-up work and ensuring that approved corrective action plans are implemented.

For 1988-1989, the Division had a budget of 19 person-years and $1,178,000 in operating funds, representing .07% of the overall Portfolio budget. While Charlottetown is its base of operations, many of the Division's activities must be carried out in regional and district offices across the country.

The Division's auditors are entitled to access documents and information deemed necessary to their audits. They are also authorized to interview staff to obtain necessary facts and explanations. Each audit assignment culminates in a written report, with recommendations for improvements in policies, practices, and controls, which are developed in consultation with responsible managers.

The larger audit projects undertaken by the Division during the year under review included Health Care Transfer Agreements; the Personnel Management Division; Canadian Pension Commission Benefit Delivery System; Pay and Accounting Systems enhancements; Financial Management Information System Development - Phase II; Performance Measurement Systems; and the Treatment Accounts Processing System/Pharmacy Accounts Processing System.

The Division's involvement in some projects is ongoing. Such activities include the Rideau Veterans Home transfer process and follow-up to the Auditor General's 1986 report.

In addition to planned audits, studies were undertaken in response to special requests by the Deputy Minister. One such study was the examination of policies and practices pertaining to charges for board and lodging collected by the Department for veterans receiving care in departmental, contract, and community institutions.

With recruitment to vacant positions largely completed, emphasis has been on improving the auditors' abilities and skills through regular performance evaluation and training in response to identified needs. This training includes upgraded knowledge of new technology, in order to keep pace with the growing demands of assignments and technological advances in processes and systems being audited, as well as the increased role of desktop computer systems in the workplace.

Above all, in its dealings with clients, managers, and their staffs, the Audit Division strives to maintain a fair and balanced approach which is reflected in the reporting of audit results.

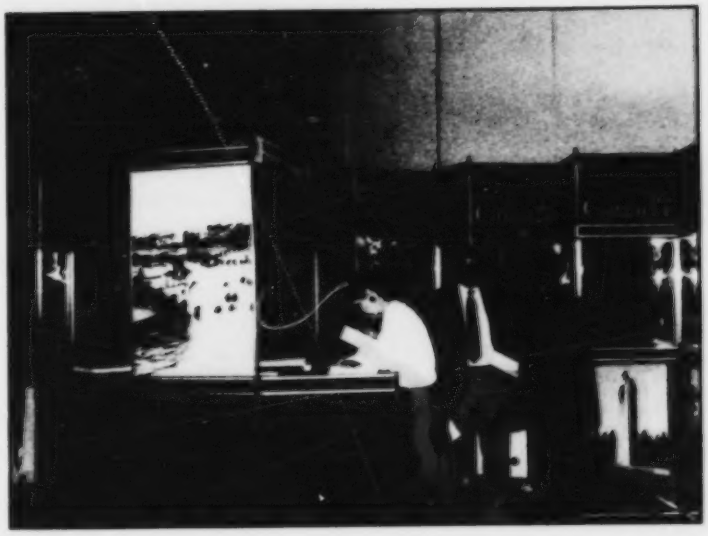
Communications

Communications' main responsibility is to keep in constant touch with the general public, particularly veterans, to ensure that they are well informed about departmental policies, programs and services and that veterans' concerns and interests are reflected in developing and implementing government policies and programs. During 1988-1989 this responsibility was vigorously carried out through the production and distribution of publications, ministerial speeches, press releases and the Remembrance Day poster; and through an ongoing process of environmental monitoring and contact with the media, veterans' organizations and veterans themselves.

The Communications Division reports directly to the Deputy Minister. In 1988-1989 it had an operating budget of $721,000 and 18 person-years. The Division operates out of Head Office, Ottawa with one Directorate in Charlottetown. In addition, the Director General, Communications, has functional authority for communications officers in each of the five regions and at Ste. Anne's Hospital.

Early in the year, the Charlottetown Communications unit was upgraded to Directorate status and renamed Communications Services Directorate (COMSERD). It is responsible for providing liaison between the Branches of the Department and the Agencies which form the Head Office Charlottetown and the Communications Division in Ottawa. It also provides a public relations service in Charlottetown.

Over the past year, the Division promoted many new initiatives and services involving Canada's veterans and their families, including the pilgrimage to the Far East to commemorate the 35th anniversary of the end of the Korean War; the announcement of the extension of the Veterans Independence Program (VIP) benefits to more than 10,000 eligible Canada Service veterans; the launching of a study to assess the reportedly high incidence of Amyotrophic Lateral Sclerosis (ALS) among ex-Armed Forces personnel who served in the Royal Canadian Navy in the 1950s; and the organizing of a major news conference in Moncton, New Brunswick where the Minister announced the introduction of a new national system called



Treatment Accounts Processing System (TAPS), which will make it easier for approximately 200,000 veterans across Canada to acquire a wide range of health care services. As well, the Division assisted in organizing visits by the Minister to many parts of the country.

Communications has also begun work on developing a crisis management strategy for the Department, and on improving and standardizing communications with clients across the country.

During the year, the publication, *Foot Notes - A Guide to Foot Care*, and the 1988 Remembrance Day poster won a total of five awards from the International Association of Business Communicators (IABC) and the Information Services Institute (ISI). The Division produced approximately 40 other publications, including a Remembrance Day booklet on the life of John McCrae, author of *In Flanders Fields*.

The Communications Division was also responsible for the design and production of the new Korea Service Badge, first presented to eligible veterans in Korea in April 1988.

Department of Veterans Affairs as of March 31, 1989

Minister
Hon. Gerald Merrithew, P.C., M.P.

Deputy Minister
David Broadbent

Special Adviser to Deputy Minister
Donald M. Thompson

Senior Counsel (Department of Justice)
Gordon Davidson, Q.C.

Director General, Audit
Gordon Harper

Director General, Corporate Services
Robert W. Hughes

Director General, Communications
Barbara S. Campbell

Programs Branch

Assistant Deputy Minister
Donald F. Ferguson
Director General, Disability Pensions
Doris Boulet
Director General, Health Care
Gordon J. Parker
Director General, Intergovernmental Affairs
Gerry Steele
A/Director General, Health Professional Advisory
Norman Urie
Director General, Economic and Program Support
Darragh Mogan

Administration Branch

Assistant Deputy Minister
Desmond N. Rive
Director General, Finance
Rhéal E. Bray
Director General, Personnel
Simon E. Mombourquette
Director General, Management Services
Peter Sorensen
Director, Security Services
Robert J. McCann
Coordinator, Access to Information and Privacy
Susan J. LeMaistre

Veterans Land Administration

Assistant Deputy Minister
A. Ian MacRae
A/Director, Administration
A.M. (Sandy) Dobbs
Director General, Property Management
David Bell
Director, Property & Estates
David MacDonald
A/Director, Fund Accounting
Joanne Thompson

Division Directors

Quebec
François Guertin
Ontario
Hugh Hoard
Prairie
Brian Gallagher
Pacific
Peter Russell

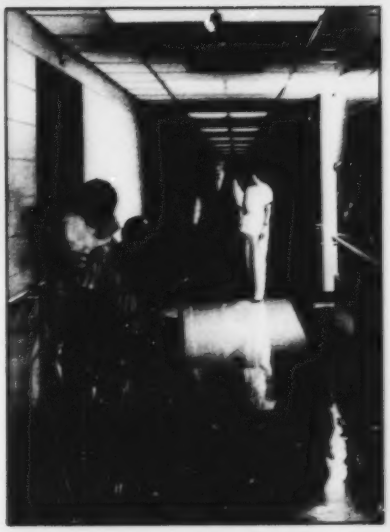
Operations Branch

Assistant Deputy Minister
David J. Steele
A/Director General, Operations
Greg Miller
Director General, Atlantic Region
Ron Witt
Director General, Quebec Region
Jean-Paul Tétrault
Director General, Ontario Region
Neil Corcoran

Director General, Prairie Region
Wm. (Bill) Shead
Director General, Pacific Region
J.W. (Bill) Liutkus
Executive Director, Ste. Anne's Hospital
Serge Rainville
Sub-Regional Director, St. John's, Nfld.
John Walsh
Deputy Director General, Atlantic Region
Mac Sayle
A/Deputy Director General, Quebec Region
Richard Watkins
Deputy Director General, Ontario Region
Keith Bell
Deputy Director General, Prairie Region
Bob Atkinson
Deputy Director General, Pacific Region
Fred Harvey
Assistant Executive Director, Ste. Anne's Hospital
Lucie Myre

District Directors

Corner Brook, Nfld.
Jim Publicover
Charlottetown, P.E.I.
Robert L. Adams
Halifax, N.S.
Ray Landry
Sydney, N.S.
John B. MacDonald
Campbellton, N.B.
Guy Daigle
Saint John, N.B.
Dave Beck
Gatineau, Que.
Al Samson
Montréal, Que.
J.C. Serge St-Martin
Québec, Que.
Gilles Croteau
Sherbrooke, Que.
Régis Gagnon
Brampton, Ont.
Phillip Ash
Hamilton, Ont.
Roger Bean
Kingston, Ont.
J.G.H. (Jim) Honey
London, Ont.
Alan Setterington
North Bay, Ont.
John Conlin
Ottawa, Ont.
John Zarecky
Peterborough, Ont.
Michael Lyle
Toronto, Ont. (North)
Cliff Power (A/DD)
Toronto, Ont. (South)
W. (Bill) Haggerty
Windsor, Ont.
Ian Coffin
Brandon, Man.
Jim Ferguson (A/DD)
Winnipeg, Man.
Gisèle Toupin
Regina, Sask.
K. Barry Robins
Saskatoon, Sask.
Roy Sherling
Calgary, Alta.
Annette Cantalope
Edmonton, Alta.
A.E. Bince
Penticton, B.C.
W.A. (Wilf) Solanik
Prince George, B.C.
R.J. (Dick) Normandale
Vancouver, B.C.
D.C. (Don) McRae
Victoria, B.C.
H.K. (Ken) Parkinson



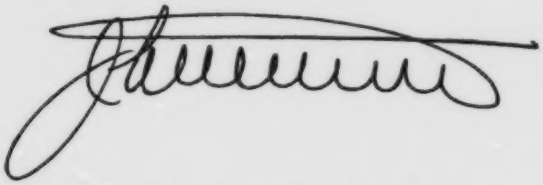
Veterans Appeal Board Canada | Tribunal d'appel des anciens combattants Canada

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Dear Sir:

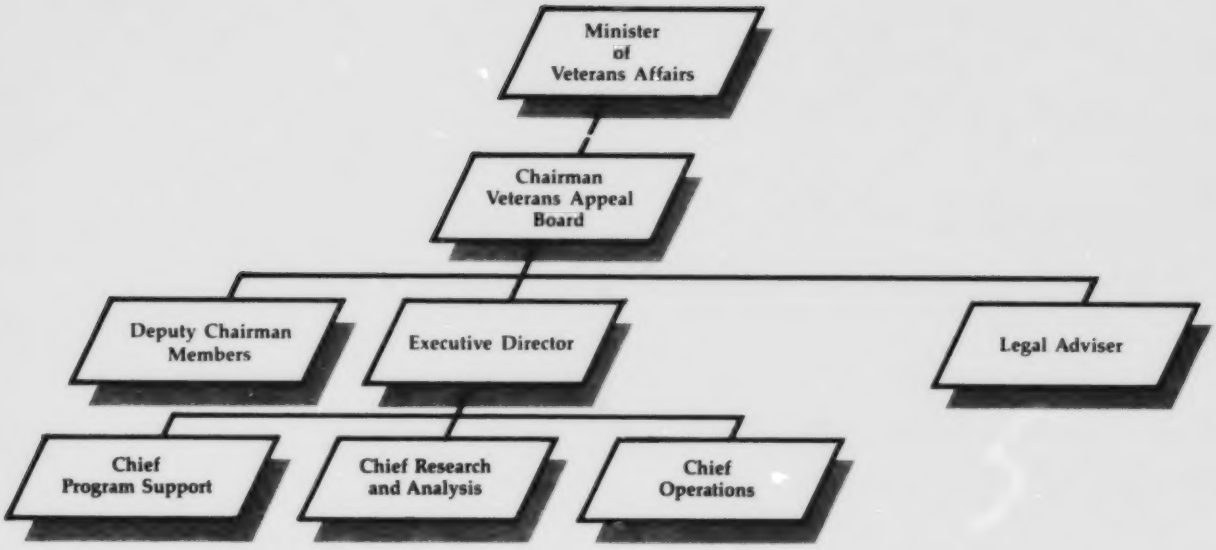
I have the honour to submit the following report on the work of the Veterans Appeal Board for the fiscal year ending March 31, 1989.

Yours sincerely,



Colonel (Ret'd) J.P. Letellier, C.D., L.L.L.
Chairman

Veterans Appeal Board



Veterans Appeal Board

The Veterans Appeal Board, established under the Veterans Appeal Board Act, is an independent agency reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board, which replaces the former Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board, began operations on September 14, 1987.

Within the Veterans Affairs Portfolio, the Board is the final appeal tribunal for ex-members of the Armed Forces, the Royal Canadian Mounted Police and certain civilians and/or their dependants, who are dissatisfied with decisions regarding pensions and allowances of the Entitlement and/or Assessment Boards of the Canadian Pension Commission or the Department of Veterans Affairs. The Board is also responsible for providing interpretations of the Pension Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act, the War Veterans Allowance Act and related statutes.

The procedures followed by the Board in conducting hearings are non-adversarial, open to the public, and informal in nature. The Board accepts documentary evidence but is not permitted to hear oral evidence. Hearings are conducted in the official language of the appellant's choice.

The Veterans Appeal Board is composed of the Chairman, who is the Chief Executive Officer, the Deputy Chairman, and four other Members. Additional Members may be appointed by the Governor in Council due to increased workload. Eight such additional Members have been appointed.

The Legal Adviser, Executive Director and support staff provide legal, paralegal, secretarial, administrative and financial support to the Board.

Initiatives

To reduce a backlog of pension claims that existed when the Board was created, the Veterans Appeal Board held additional hearings during 1988-1989. For this purpose, members of the Board travelled to Ottawa twice to hear a total of 108 appeals at The Royal Canadian Legion, Dominion Command. This joint effort to improve client service was made possible only with the full cooperation of The Royal Canadian Legion.

During the year in review, a computerized system was implemented to index selected Board decisions that may have precedent or interest value in the future. This system is used to provide guidance and support to Members and staff in all areas of the pension legislation under the jurisdiction of the Veterans Appeal Board.

During 1988-1989, the Board reorganized its staff functions by reducing four units to three in order to provide a higher level of support service to the Board. As a result of this change, the Board was able to process a higher volume of cases than in the previous fiscal year with no increase in resources.

Pension Activities

As indicated in the following table, the total number of appeals and applications for reconsideration received in 1988-1989 declined to 2,612 from 2,751 in the previous year. The Board's goal for the year was to adjudicate on 2,650 pension cases. The Board surpassed its goal by rendering decisions on 2,780 pension claims which represent a 10% increase over the 1987-1988 fiscal year. Of the total number of claims adjudicated by the Board, 40% were wholly or partially favourable. The turnaround time for pension appeals and applications for reconsideration from date of hearing to promulgation has been reduced to one month in March 1989 from 1.5 months at the start of the year.

During the year, the Board held three interpretation hearings with regard to pensions. These interpretations dealt with a dependant's right to claim pension, the retroactivity of pension awards and the indexation of Class 21 pensions.

Allowance Activities

During 1988-1989, 175 appeals and 23 applications for reconsideration were received with regard to allowances. The Board rendered decisions on 176 allowance claims, 30% of which were wholly or partially favourable. The turnaround time for allowance appeals and applications for reconsideration from date of receipt until promulgation was 4.5 months. During the year, the Board also held one interpretation hearing with regard to the right of surviving spouses of legal and common-law marriages to receive an allowance.

Major Decision

An application by Guy Poirier in the matter of Guy Poirier vs the Veterans Appeal Board (File No. VAB/A-038).

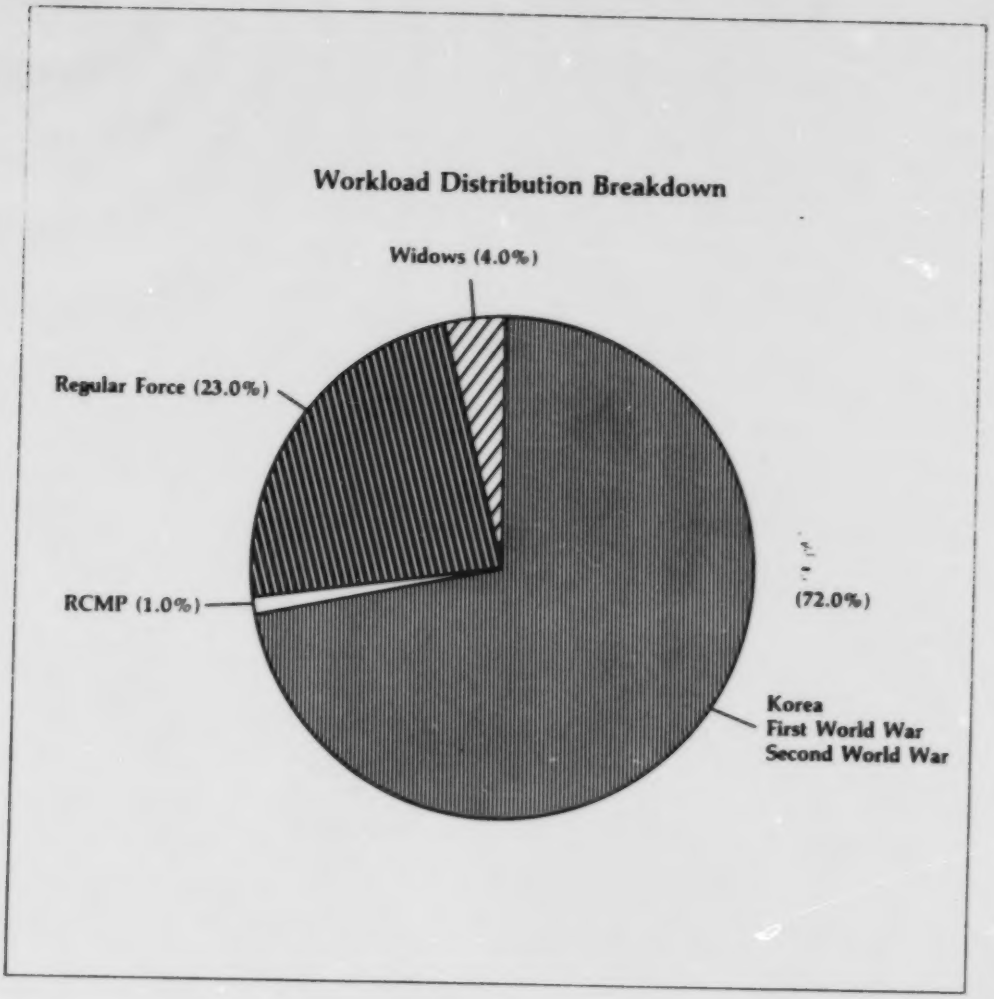
Facts:
The War Veterans Allowance Act authorizes the award of an allowance to women at age 55 while men do not qualify until age 60. Mr. Poirier applied for an allowance at age 55 and his application was declined by the Department of Veterans Affairs. On appeal to this Board, Mr. Poirier argued that he should be awarded an allowance at age 55 as the different age requirements for men and women were discriminatory under the Charter of Rights.

Decision:
The Board held that an allowance could not be awarded to Mr. Poirier. Even if the age provisions in the Act were inconsistent with Section 15 of the Charter, a choice would then have to be made as to whether men and women should both qualify at age 55 or at age 60. The Board held that it only has jurisdiction to interpret the Act and that the choice of an appropriate age at which to award an allowance was an issue that could only be properly addressed by Parliament. On review, the Federal Court of Canada upheld the decision of the Board. It concluded that administrative tribunals are bound to apply existing statutes and the Board properly did so in the case of Mr. Poirier.

	Pensions		
	PRB 1986-1987	PRB/VAB 1987-1988	VAB 1988-1989
Appeals Received			
Entitlement	1,882	1,916	1,738
Assessment	462	464	483
Applications to Reconsider Received			
Entitlement	274	359	378
Assessment	9	12	13
Total Received	2,627	2,751	2,612
Appeals Promulgated			
Entitlement	1,558	1,814	1,927
Assessment	361	414	472
Applications to Reconsider Promulgated	315	304	381
Total Promulgated	2,234	2,532	2,780

TABLE 17
Pension Review Board (PRB) and Veterans Appeal Board (VAB) Fiscal Years 1986-1987, 1987-1988 and 1988-1989

FIGURE 2


Workload Distribution Breakdown
Widows (4.0%)
Regular Force (23.0%)
RCMP (1.0%)
(72.0%)
Korea
First World War
Second World War

Veterans Appeal Board

1st Floor
Daniel J. MacDonald Building
161 Grafton Street
P.O. Box 7700
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8M9

Chairman
Just P. Letellier, Colonel (retd.) C.D., B.A., LL.L.

Deputy Chairman
Norman A. Pimlott, C.L.U.

Members

John H. Brehaut
Robert D. Campbell
Bernard R. Cormier
John R. Diamond, B.Sc., LL.B.
Robert R. MacArthur, LL.B.
George A. MacKay, B.A., LL.B.
Kathleen S. McCorkell, B.A., B.Ed.
Brendon McGinn, B.Comm.
Brian J. McKenna, B.Sc., LL.B.
J. Roger Pichette
André Roy
Twila M. Whalen, LL.B.

Legal Adviser
Jean C. Dixon, LL.B.

Principal Officers

Executive Director
Jacques A. Boisvert

Chief, Operations
Donald S. MacLachlan

Acting Chief, Program Support
Verleen A. Wickstrom

Chief, Research and Analysis
Vacant

Yokohama British Commonwealth War Cemetery

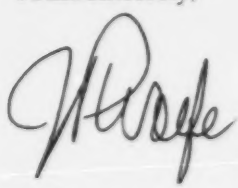
Canadian Pension Commission | Commission canadienne des pensions

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Sir:

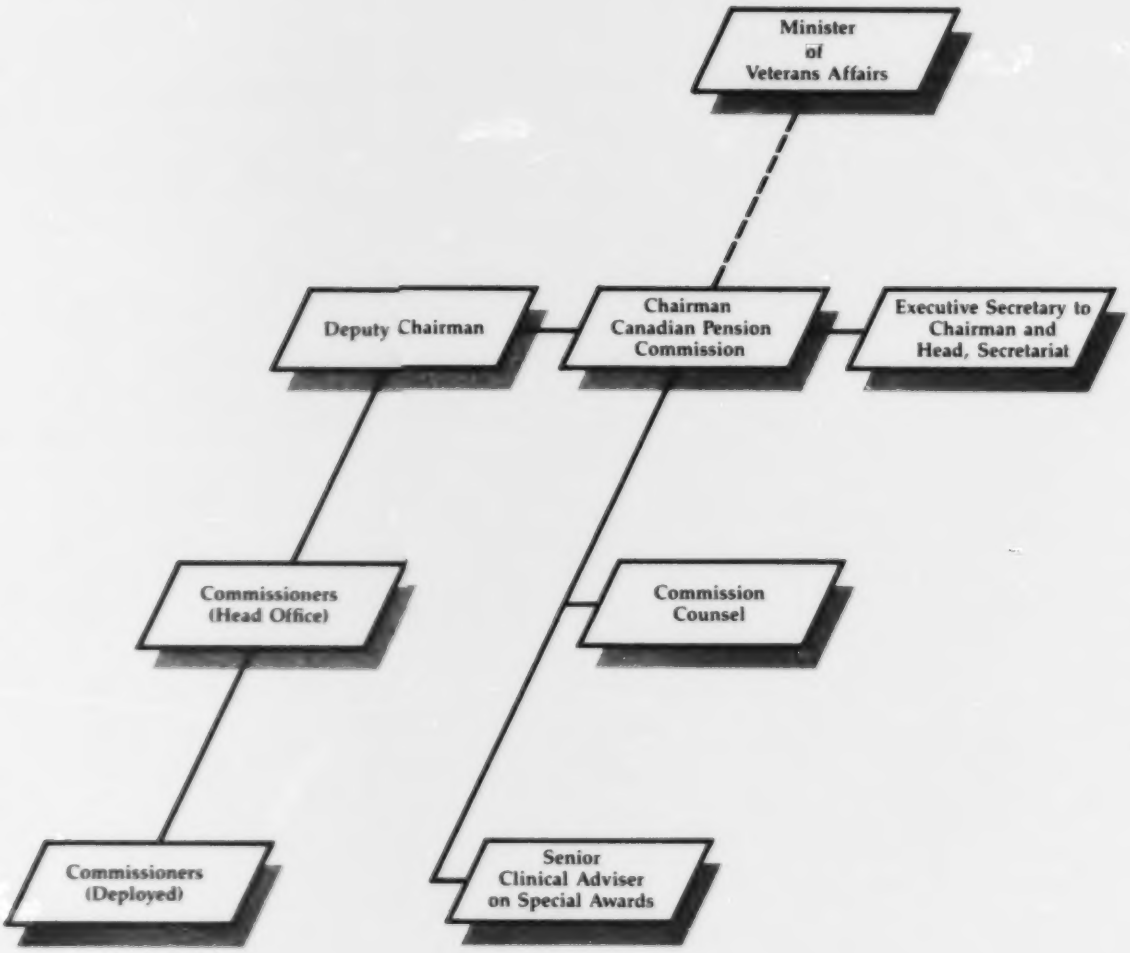
Pursuant to the provisions of Section 4(2) of the Pension Act, I have the honour to submit a report of the work of the Canadian Pension Commission for the fiscal year ended March 31, 1989.

Yours sincerely,



Maj.-Gen. (Retd.) John P. Wolfe, C.D., Q.C.
Chairman

Canadian Pension Commission



Canadian Pension Commission

The Canadian Pension Commission is a quasi-judicial body reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Commission's mandate is to provide compensation for death or disability arising from military service. Flowing from its mandate is the responsibility for adjudicating claims under the Pension Act for death or disability resulting from service in the Canadian Forces during the First and Second World Wars, Special Force Service (Korea), and from military service in peacetime.

The Commission also adjudicates, administers or is consulted on claims made under Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act; Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts; Flying Accident Compensation Regulations; Halifax Relief Commission Pension Continuation Act; Gallantry Gratuities and Annuities Order; supplementary pensions under the Women's Royal Naval Services and South African Military Nursing Service (Benefits) Act; Penitentiary Inmates Accident Regulations; Special Indemnities Plan for Dependants of Canadian Forces Attachés; and Defence Services Pension Continuation Act.

The Commission is also responsible for administering a number of trust funds established by private citizens for the benefit of veterans and their dependants.

Initiatives

During the past year, the program of deploying Commissioners to Regional Offices was reviewed. Since this review indicated a greater workload in the Ottawa area than in the Toronto area, the Commission's deployed office in Toronto was subsequently relocated to Ottawa. This will permit the Commission to hear more Entitlement and Assessment Board cases, speed up the adjudication process and provide continued improvement in the pension process.

The Commission is continuing to conduct more administrative reviews of cases receiving adverse decisions at the first adjudication level. These reviews, some of which result in a favourable decision, reduce the number of requests for Entitlement and Assessment Board Hearings and, at the same time, ensure that the rights of veteran applicants are protected.

In line with the Commission's goal to deliver service more efficiently, secretarial staff at Head Office responsible for

producing Commission decisions were equipped with high performance computers during the reporting period. This conversion has already significantly increased productivity and reduced the time taken to convert the dictated decision into print.

During the reporting period, the Commission participated with the Veterans Appeal Board, the Bureau of Pensions Advocates and the Department of Veterans Affairs in a review of the Pension Act designed to eliminate anomalies and simplify the text. In addition, one new Commissioner was appointed.

Adjudication of Claims

During 1988-1989, 11,441 claims in total were received at the first level of adjudication, an increase of 827 from the previous year and 10,369 cases were adjudicated. The number of cases awaiting adjudication increased to 1,018 despite the increase in the number of cases adjudicated during the year. The length of time taken to process a disability pension claim, i.e., from time of submission to time of decision (which involves all agencies of Veterans Affairs), is now 6.5 months as compared to 7.5 months in 1987-1988, 10.1 months in 1986-1987 and 11 months in 1985-1986. Favourable decisions on applications at the first decision level were at 56% for the reporting year.

The number of cases heard by Entitlement and Assessment Boards of the Canadian Pension Commission decreased marginally from 6,389 in 1987-1988 to 6,209 in 1988-1989. The processing time at the second level of adjudication, which again involves all the agencies of Veterans Affairs, was reduced to 6.2 months from 7.6 months last year. Positive responses to applications at the second level of adjudication were at 69% for the 1988-1989 fiscal year.

During 1988-1989, the Commission continued to administer three Trust Funds established for the purpose of relieving distress among Canada's veterans or their dependants. These three trust funds, the War Veterans Distress Trust Fund, the Sidney Lambert Fund and the Florence Martineau Fund, have been administered by the Commission for some years. During 1988-1989, a total of 310 applications for financial grants were received. Favourable rulings were made in 168 or 54% of these applications and $64,338 were paid to relieve distress in the case of successful applicants. Table 22 shows the breakdown of applications by region, together with the number of favourable applications and the dollars granted for each region. In adjudicating applications for grants from Commission-administered trust funds, the Commission makes every effort to ensure that each application is treated with the utmost consideration and as quickly as possible, bearing in mind the limited amount of funds available for distribution.

TABLE 18
Pension Recipients
1986-1989

Type	March 31 1986	March 31 1987	March 31 1988	March 31 1989
Disability Pensioners*	97,993	97,333	96,450	95,735
Survivors	42,969	43,691	44,573	45,467
POW Only	2,870	2,751	2,644	2,550
Gallantry Awards Only	481	507	501	479
Halifax Relief	42	40	35	30
Others	16	25	23	23
Total	144,371	144,347	144,226	144,284

*Includes disability pensioners who also receive POW compensation.

TABLE 19
Pension Recipients
by Type of Service
as at March 31,
1989

Type of Recipient	Type of Service				
	First World War	Second World War	Special Force	Regular Force	Total
Disability	1,319	80,295	2,251	11,870	95,735
Survivors	7,404	36,042	463	1,558	45,467
POW Only	40	2,495	13	2	2,550
Gallantry Award Only	–	479	–	–	479
Halifax Relief	30	–	–	–	30
Others	–	11	–	12	23
TOTAL	8,793	119,322	2,727	13,442	144,284

TABLE 20
Other Allowances
and Awards in
Force as at
March 31, 1989

	Number
Attendance Allowance	6,282
Clothing Allowance	3,684
Exceptional Incapacity Awards	1,425
Annuities in respect of Gallantry Awards	1,329

TABLE 21
Prisoner of War Compensation by Type of Service as at March 31, 1989

	Disability	POW Only	Total
First World War	27	40	67
Second World War	2,519	2,495	5,014
Special Force	24	13	37
Regular Force	30	2	32
TOTAL	2,600	2,550	5,150

TABLE 22
Trust Funds Administered by the Canadian Pension Commission 1988-1989

Region	Total Decisions	Favourable	$
Newfoundland	44	22	9,741.42
Atlantic	97	50	18,595.54
Quebec	85	47	17,517.84
Ontario	56	34	12,794.09
Prairie	5	1	250.00
Pacific	23	14	5,439.60
			64,338.49

TABLE 23
Age of Pensioners in 1989

Age in 1989	Regular Force	Special Force	Second World War	First World War	Total
17 - 24	42	-	-	-	42
25 - 29	270	-	-	-	270
30 - 34	367	-	-	-	367
35 - 39	300	-	-	-	300
40 - 44	556	-	-	-	556
45 - 49	1,049	-	-	-	1,049
50 - 54	1,711	6	-	-	1,717
55 - 59	2,771	931	-	-	3,702
60 - 64	2,304	891	5,136	-	8,331
65 - 69	1,566	324	34,481	-	36,371
70 - 74	713	121	25,686	-	26,520
75 - 79	219	50	11,626	-	11,895
80 - 84	38	9	4,346	2	4,395
85 - 89	18	3	1,495	75	1,591
90+	17	1	462	1,231	1,711

The average age of disability pensioners in 1989 is: 70.1
First World War 91.6 years
Second World War 70.9 years
Special Force 61.6 years
Regular Force 56.3 years

Note: Table does not include widows/widowers and dependants.

TABLE 24
Number and Classification of Disability Pensioners and Prisoner of War Compensation Recipients in Force as at March 31, 1989

Class	Degree of Disability	First World War Number	%	Second World War Number	%	Special Force Number	%	Regular Force Number	%	TOTAL Number	%
1	98 - 100	86	6.4	3,588	4.3	73	3.2	147	1.2	3,894	4.0
2	93 - 97	5	0.4	252	0.3	4	0.2	9	0.1	270	0.3
3	88 - 92	27	2.0	503	0.6	6	0.3	21	0.2	557	0.6
4	83 - 87	12	0.9	425	0.5	17	0.7	17	0.1	471	0.5
5	78 - 82	45	3.3	1,082	1.3	24	1.1	39	0.3	1,190	1.2
6	73 - 77	13	1.0	638	0.8	18	0.8	43	0.4	712	0.7
7	68 - 72	23	1.7	952	1.1	24	1.1	46	0.4	1,045	1.1
8	63 - 67	13	1.0	862	1.0	19	0.8	36	0.3	930	0.9
9	58 - 62	28	2.1	1,635	2.0	52	2.3	79	0.7	1,794	1.8
10	53 - 57	16	1.2	1,075	1.3	42	1.9	76	0.6	1,209	1.2
11	48 - 52	60	4.5	3,872	4.7	87	3.9	207	1.7	4,226	4.3
12	43 - 47	11	0.8	1,054	1.3	34	1.5	116	1.0	1,215	1.2
13	38 - 42	59	4.4	3,128	3.8	82	3.6	250	2.1	3,519	3.6
14	33 - 37	44	3.3	2,721	3.3	74	3.3	294	2.5	3,133	3.2
15	28 - 32	73	5.4	5,040	6.1	117	5.2	523	4.4	5,753	5.8
16	23 - 27	89	6.6	5,901	7.1	133	5.9	648	5.4	6,771	6.9
17	18 - 22	152	11.3	9,044	10.9	245	10.9	1,021	8.6	10,462	10.6
18	13 - 17	135	10.0	9,258	11.2	237	10.5	1,339	11.3	10,969	11.2
19	08 - 12	256	19.0	16,659	20.1	438	19.4	2,409	20.3	19,762	20.1
20	05 - 07	153	11.4	11,246	13.6	396	17.6	2,442	20.6	14,237	14.5
21	01 - 04	45	3.3	3,881	4.7	130	5.8	2,110	17.8	6,166	6.3
TOTAL		1,345	100.0	82,816	100.0	2,252	100.0	11,872	100.0	98,285	100.0

TABLE 25
Distribution of Pensionable Disabilities as at March 31, 1989

	Total	Percentage of Total
Gunshot Wounds	32,868	16
Diseases of Nervous System & Sense Organs	30,315	15
Circulatory System	13,162	7
Digestive System	17,223	9
Diseases of the Bones & Organs of Locomotion	20,956	10
Accidents and Other Injuries	30,121	15
Diseases of the Respiratory System	16,822	8
Infectious and Parasitic Diseases	6,979	4
Rheumatic Disease, Disease of Nutrition, Endocrine Gland and Other General Diseases	12,917	6
Diseases of the Skin and Subcutaneous	5,629	3
Congenital, Intervertebral Disc Disease & Other Spinal Conditions	5,372	3
Diseases of Genito-urinary Systems	3,282	2
Cancer and Other Malignant Tumors	1,522	1
Other	1,368	1
TOTAL	198,536	100

Canadian Pension Commission

Daniel J. MacDonald Building
P.O. Box 9900
161 Grafton Street
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8V6

Chairman
John P. Wolfe, Maj.-Gen. (retd.), C.D., Q.C., LL.B, LL.M

Deputy Chairman
Murray L. MacFarlane, Q.C., B.C.L.

Commissioners
Chad Bark (ad hoc)
Yves Caron
Marcel Chartier, B.A., LL.L.
Andrew Chatwood
Shirley Cheevers
Jean Chiasson (ad hoc)
Ross W. Cleary, Q.C.
Crawford Douglas
Robert L. Ford (ad hoc)
Raymond C. Forest (ad hoc)
Dorothy Jean Gogan, Reg.N., O.M.M., O.St.J., C.D.
George R. Henderson (ad hoc from Aug. 1988)
Robert G. Jones (ad hoc)
James M. Lee, P.C.
Clifford McCabe, B.B.A., LL.B. (ad hoc)
William L. Morrison
Etienne Poirier (temporary)
J. Gaston Rivard, D.C.
Olga Rolfe
Gerald Sinclair
Joyce Mary Smith, B.S.W. (ad hoc)
Peter Walsh (ad hoc)
James Wood (ad hoc)

Commission Counsel
Brian W. Chambers, B.A., M.A., LL.B.

Senior Staff

Executive Secretary to Chairman and Head Secretariat
W.H. Eckley, Lt.Col. (retd.) C.D.

Senior Clinical Adviser on Special Awards
R. Blair Mitchell, B.Sc., M.D.

Bureau of Pensions Advocates Canada | Bureau de services juridiques des pensions Canada

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

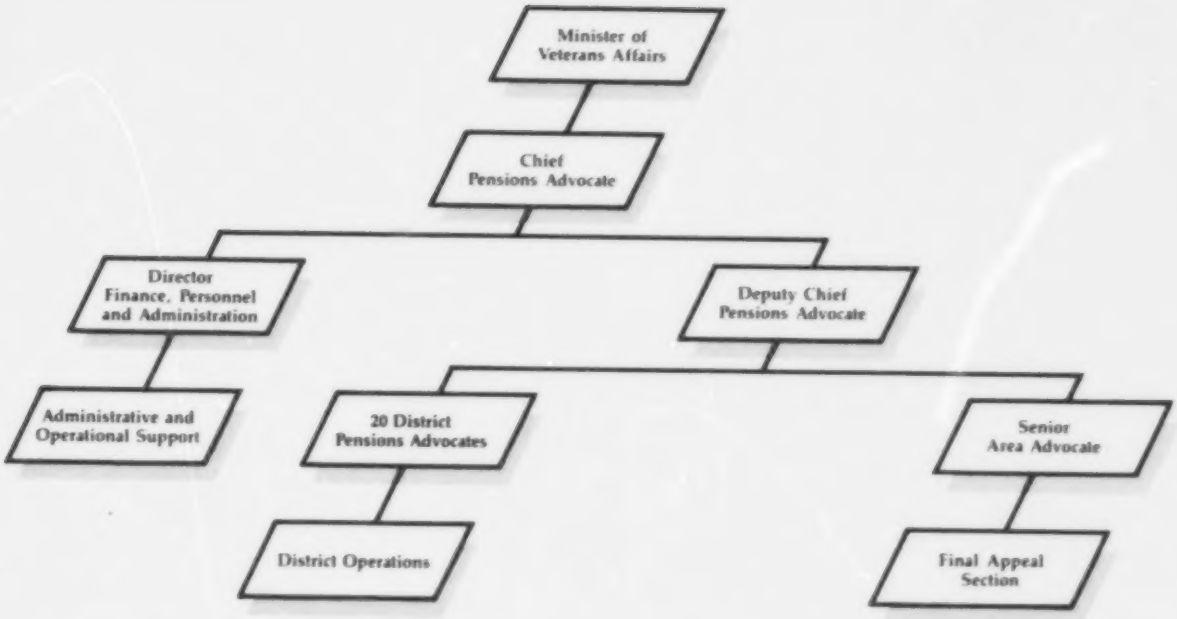
Sir:

Pursuant to the provisions of Section 11 of the Pension Act, I have the honour to submit a report of the work of the Bureau of Pensions Advocates for the fiscal year ended March 31, 1989.

Yours sincerely,

A. Lemieux
Chief Pensions Advocate

Bureau of Pensions Advocates



Bureau of Pensions Advocates

The Bureau of Pensions Advocates was established as an independent agency in 1971, replacing the former Veterans Bureau which was part of the Department of Veterans Affairs. The Bureau of Pensions Advocates is under the direction of the Chief Pensions Advocate appointed by the Governor in Council. The Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational activities of the Bureau.

The Bureau has a decentralized organization to provide its services. Twenty-one district offices are located in major population centres across Canada. Advocates also travel to other locations in their districts to interview applicants and present claims before Entitlement and Assessment Boards of the Canadian Pension Commission. The Appeals Section, under the direction of the Senior Area Advocate, is located at Head Office in Charlottetown and provides service to clients in all parts of the country regarding appeal matters before the Veterans Appeal Board.

Mandate

The legal mandate for the Bureau is set out in Part II of the Pension Act. The legislation specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders; assisting applicants in preparing and submitting applications; and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at hearings held under the Act. The War Veterans Allowance Act authorizes the Bureau to represent applicants in appeals to the Veterans Appeal Board.

Program Objective

The objective of the Bureau is to ensure that persons seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes, or appeals under the War Veterans Allowance Act have access to an independent professional legal aid service providing a solicitor-client relationship.

Program Description

The Bureau provides legal aid to persons seeking to establish claims under the Pension Act R.S.C., 1985, c.P-6, and allied statutes and orders, or appeals of War Veterans Allowance matters to the Veterans Appeal Board. This service is provided by professional advocates and support staff at Head Office in Charlottetown and in district offices located across Canada. The Bureau must accept all requests for assistance

from eligible veterans or dependants of deceased veterans. The services of the Bureau are provided free-of-charge; however, applicants may choose to be represented by a private lawyer at their own expense or by a service officer of the Royal Canadian Legion.

In addition to assistance provided under the terms of the Pension Act and the War Veterans Allowance Act, the Bureau also assists those applicants seeking benefits under the Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI), and the RCMP Superannuation and Pension Continuation Acts.

Changes

In 1988-1989, the volume of requests for services from clients increased significantly. To meet this growing demand, the Bureau opened a new district office in Penticton, B.C. in August 1988. In spite of the increase in incoming first applications, the implementation of better and more efficient systems continued to result in a decrease in the average processing time for first applications.

Major Activities

Table 27 is a comparison of the Bureau's operational activity for the fiscal years 1987-1988 and 1988-1989.

Items of significance include a 15.6% increase in incoming requests for the submission of pensions claims (first applications), a decrease of 13.6% in the number of clients counselled during the year and a 17.3% increase in the number of applications submitted. The high level of incoming cases, however, resulted in a 32% increase in the claims awaiting submission on March 31, 1989.

The Entitlement and Assessment appeal process to the Canadian Pension Commission remained relatively stable during the year. There was a slight increase of 5.2% in the number of appeals certified ready to be heard, and a marginal decrease of 2.7% in the number of hearings, resulting in an increase of 3.3% in the number of cases awaiting a hearing.

At the Veterans Appeal Board level, the number of cases presented increased slightly over the previous year. In spite of this, however, the number of cases awaiting a hearing increased by 13.3%.

The average time to process applications improved by 31.6% and, to prepare and certify Entitlement and Assessment appeals, by 39.5%. This improvement is attributable partially to the implementation of more accurate tracking systems and partially to improvements in the Bureau's processing systems.

During the fiscal year, the Bureau served a total of 24,641 clients (see Table 26). As well, the Bureau's success ratio continued at a high level, with an increase of 3.0% in first level appeals (Entitlement/Assessment Board claims) and a decrease of 8.0% at the final level (VAB appeals).

With regard to staffing, the Bureau actively supported the Government's Employment Equity Programs and will continue to do so in the upcoming year.

The Bureau was also active in requesting interpretation hearings from the Veterans Appeal Board in matters affecting the rights of applicants and pensioners.

In March 1988, the Bureau was pleased to appear for the first time as applicant before the Federal Court of Appeal. The issue before the Court was whether or not two widows could be eligible for widow's allowance at the same time. While the Bureau's argument did not prevail, the matter was finally resolved to the benefit of the system as a whole.

As depicted in Figure 3 which follows, the operational trends since 1984-1985 in the Bureau have continued. In the face of significant increases in incoming workload, and in spite of a decrease in the person-years available, the Bureau has managed to increase its productivity. The result of these efforts is depicted in Figure 4, Caseload on Hand at Year-End. Figure 5 depicts the volume of clientele served over the last five fiscal years.

TABLE 26
Bureau of Pensions Advocates – Applications for Pension Presented to the Canadian Pension Commission (CPC); Entitlement and Assessment Appeals to the CPC and Appeals to the Veterans Appeal Board (VAB), by District. Fiscal Year 1988-1989.

	First Applications	Entitlement and Assessment Appeal Hearings	VAB Hearings	Counselling Services	Total Clients
St. John's	199	125	65	77	466
Charlottetown	99	143	34	136	412
Halifax	619	472	154	363	1,608
Saint John	333	484	140	678	1,635
Québec	383	312	165	449	1,309
Montréal	1,126	848	269	647	2,890
Ottawa	767	440	143	468	1,818
Kingston	221	186	56	245	708
Toronto South	316	142	87	258	803
Toronto North	236	77	44	407	764
Hamilton	335	128	37	239	739
London	558	445	212	415	1,630
North Bay	506	201	153	273	1,133
Winnipeg	530	250	104	200	1,084
Regina	277	131	43	292	743
Saskatoon	162	80	26	128	396
Calgary	351	203	94	183	831
Edmonton	363	158	67	278	866
Vancouver	1,087	430	161	694	2,372
Victoria	796	391	234	568	1,989
Penticton	126	138	44	137	445
TOTAL	9,390	5,784	2,332	7,135	24,641

TABLE 27
Bureau of Pensions Advocates Annual Activity Comparison for the Fiscal Years 1988-1989 and 1987-1988

	1988-1989	1987-1988	Change	Percent
First Applications				
Incoming requests for first applications for pension	14,304	12,369	1,935	15.6
Applications submitted to the Canadian Pension Commission	9,390	8,004	1,386	17.3
Clients counselled on pension-related matters	7,135	8,260	(1,125)	(13.6)
Pension applications awaiting submission at March 31	4,365	3,306	1,059	32.0
Appeal Hearings				
Entitlement and Assessment appeals certified during the year	6,373	6,060	313	5.2
Uncertified appeal cases awaiting certification at March 31	874	890	(16)	(1.8)
Number of appeal hearings	5,784	5,943	(159)	(2.7)
Certified appeal cases awaiting scheduling for hearings at March 31	1,552	1,503	49	3.3
Veterans Appeal Board Appeals				
Pension appeals presented	2,031	1,972	59	3.0
War Veterans Allowance appeals presented	37	47	(10)	(21.3)
Leaves to vary submitted	264	293	(29)	(9.9)
Appeals awaiting hearing at March 31	841	742	99	13.3
Average Time to Process (In Months)				
First Applications (research, prepare and submit)	3.9	5.7	(1.8)	(31.6)
Entitlement and Assessment appeals (prepare and certify ready)	2.3	3.8	(1.5)	(39.5)
Veterans Appeal Board appeals (prepare and present)	6.3	6.1	0.2	3.3
Success Rate				
First Applications	53	54	(1)	(1.0)
Entitlement Assessment Boards	67	64	3	3.0
Veterans Appeal Board appeals	42	50	(8)	(8.0)
Total Clients Served				
Applications, appeals and counselling	24,641	24,621	20	0.1
Resources				
Person-years	134	133	1.0	0.8

FIGURE 3

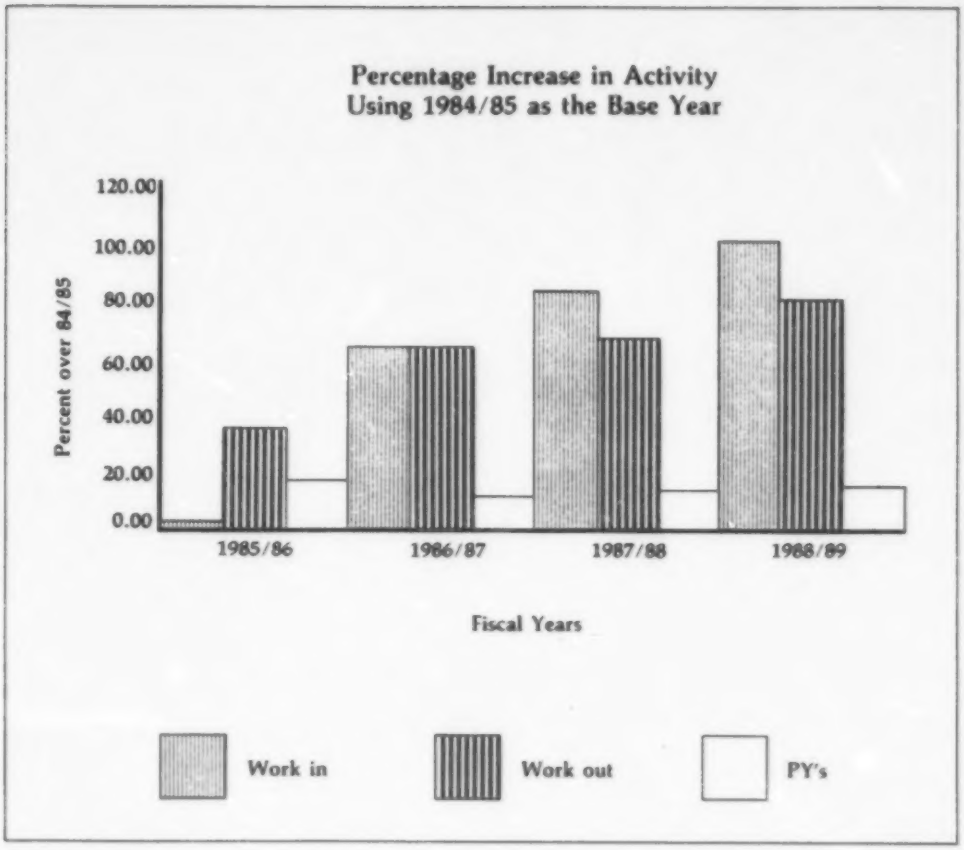


FIGURE 4

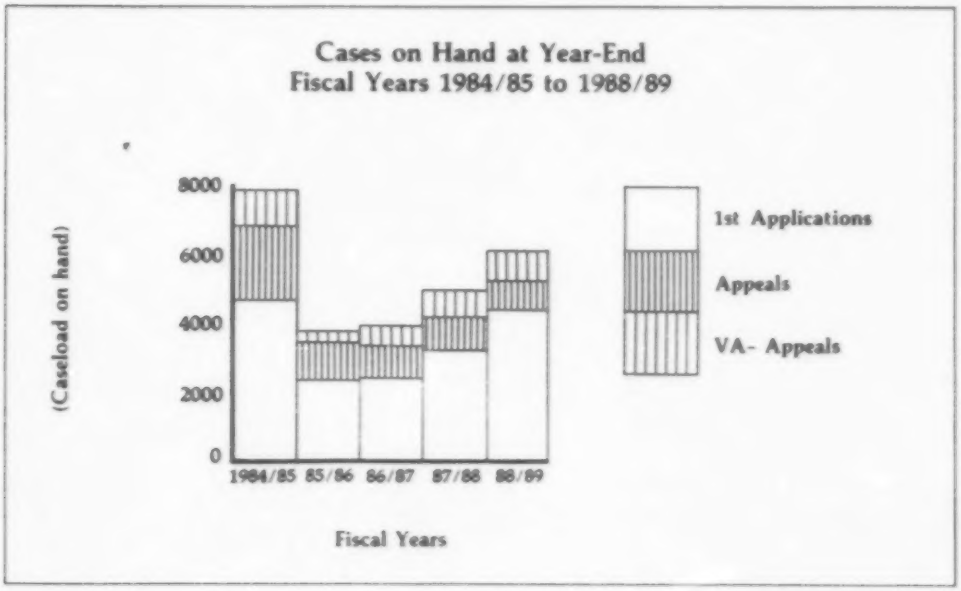
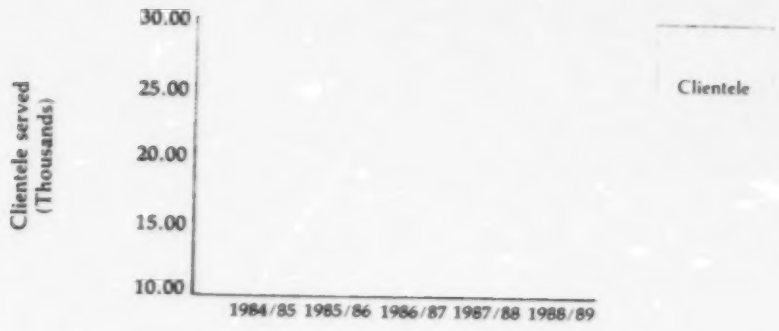


FIGURE 5

Total Clientele Served*
Fiscal Years 1984/85 to 1988/89



*includes Counselling data.

Bureau of Pensions Advocates

Daniel J. MacDonald Building
Room 271
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8M9

Chief Pensions Advocate
André Lemieux

Deputy Chief Pensions Advocate
Evan R. Elkin

Senior Area Advocate
Rick C. MacLeod

Area Advocates

Bernard Butler
Roy J. Ridlington
Aidan Sheridan
Marilyn MacKinnon
Mary Ann Burke-Matheson
Charles Duguay
Charles Keliher (apptd. Aug. 1988)
Irene Gauthier (apptd. Dec. 1988)

Director, Finance, Personnel and Administration
Barry Johnston

District Offices
District Pensions Advocates*
St. John's, Nfld.
*Aidan Murphy **

Charlottetown, P.E.I.
*Marilyn MacKinnon**

Halifax, N.S.
*Scott Henderson, Q.C.**
Calvin Wood
Anthony Sweet

Saint John, N.B.
*Jean Saint-Pierre**
Susan Cochrane

Montréal, Que.
*Claudette Richer**
Gaëtan Paquette
Jean-Guy Durand (until Jan. 1989)
Daniel Assh

Québec, Que.
*Marie France Dubois**
J. Edouard Caron

Ottawa, Ont.
*Eric Marinacci**
Walter Mutz
George Brown
John Mooney (apptd. Feb. 1989)

Kingston, Ont.
*Jack Commerford**

Toronto North, Ont.
*Neil McKinnon**

Toronto South, Ont.
*Sylvia Kissin**
Beth Allen (apptd. July 1988)

Hamilton, Ont.
*Glenn Pruden**

London, Ont.
*Lois Kit**
Catherine Lawson
Arthur Kruse

North Bay, Ont.
*Marie Senécal-Tremblay**
Alain Godin (apptd. Feb. 1989)*

Winnipeg, Man.
*Kurt Clyde**
Leonard Offrowich

Regina-Saskatoon, Sask.
*Nancy Kao**

Calgary, Alta.
*Nancy Hobson**

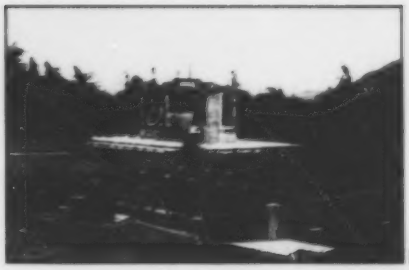
Edmonton, Alta.
*Brian Murphy**

Vancouver, B.C.
Elgin Hodgins
*Evelyn Morrissette**
Janet Ellis

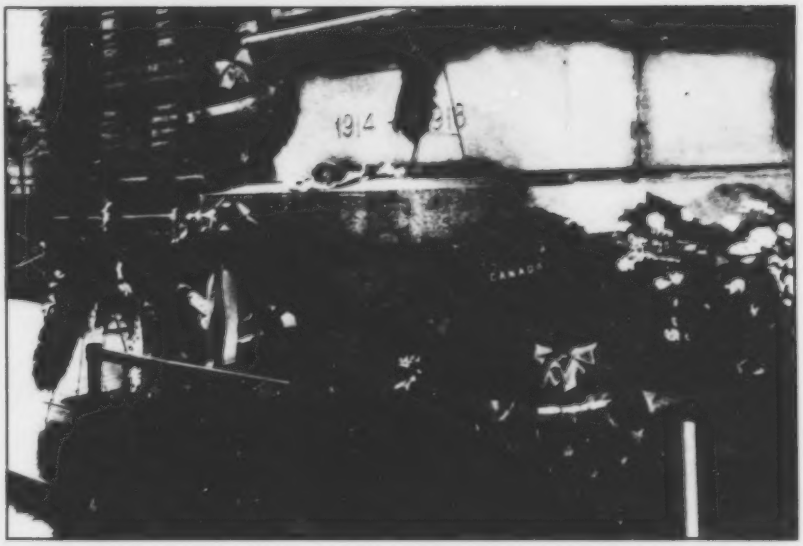
Victoria, B.C.
*Susan Ruttan**
Marv Bisal

Penticton, B.C.
*James Beckett**

A)



B)



C)

A) Korea, 1951

B) United Nations Memorial Cemetery, Pusan, Korea

C) Korea, 1952

Legislation Relating to Veterans

Department of Veterans Affairs

Allied Veterans Benefits Act
Children of War Dead (Education Assistance) Act
Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)
Department of Veterans Affairs Act
. Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations
. Guardianship of Veterans' Property Regulations
. Last Post Fund Regulations
. Pensioners Training Regulations
. Vetcraft Shops Regulations
. Veterans Burial Regulations
. Veterans Care Regulations
. Veterans Treatment Regulations
Fire Fighters War Service Benefits Act
Returned Soldiers' Insurance Act
The Soldier Settlement Act
Supervisors War Service Benefits Act
Veterans Benefit Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
Veterans Rehabilitation Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act
. Veterans Allowance Regulations

Canadian Pension Commission

Pension Act
Civilian War Pensions and Allowances Act (Parts I to X)
Defence Services Pension Continuation Act
Special Operators War Services Benefits Act
RCMP Superannuation Act
RCMP Pension Continuation Act (adjudication of disability and death claims)
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act
. Flying Accidents Compensation Regulations
Gallantry Gratuities and Annuities Order
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act

Veterans Appeal Board

Pension Act
Veterans Appeal Board Act
. Veterans Appeal Board Regulations
War Veterans Allowance Act
. Veterans Allowance Regulations
Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)
RCMP Superannuation Act
RCMP Pension Continuation Act

Bureau of Pensions Advocates

Pension Act
War Veterans Allowance Act
. Veterans Allowance Regulations
Veterans Appeal Board Act
. Veterans Appeal Board Regulations
Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)
RCMP Superannuation Act
RCMP Pension Continuation Act

TABLE 28
Staff by Program and Location as at March 31, 1989

	Department of Veterans Affairs								
	Operations	Programs	Veterans Land Administration	Departmental Administration	Total	Canadian Pension Commission	Veterans Appeal Board	Bureau of Pensions Advocates	Total
Head Office (Ottawa)	63	–	–	57	120	–	–	–	120
Head Office (Charlottetown)	–	407	51	416	874	41	41	31	987
Atlantic Region	315	–	14	–	329	–	–	20	349
Quebec Region	205	–	6	–	211	5	–	16	232
Ontario Region*	627	–	20	–	647	7	–	40	694
Prairie Region**	340	1	12	–	353	–	–	23	376
Pacific Region	246	–	7	–	253	4	–	21	278
Ste. Anne's Hospital***	1,404	–	–	–	1,404	–	–	–	1,404
TOTAL	3,200	408	110	473	4,191	57	41	151	4,440

*Includes 110 employees at Rideau Veterans Home.
**Includes 62 employees at Saskatoon Veterans Home.
***Staff of Senneville Lodge is included with Ste. Anne's Hospital.

TABLE 29
1988-1989
Budgetary Expenditures for the Department of Veterans Affairs and Associated Agencies

	AMOUNT	
	Program Breakdown $000s	Program Total $000s
Departmental Administration		
Minister of Veterans Affairs Salary and Motor Car Allowance	43	
Program Support Services	32,119	
	32,162	
Economic Support		
Administration	30,540	
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances	310,502	
Assistance Fund Payments	2,378	
Children of War Dead (Education Assistance)	745	
Canada's Contribution to the Commonwealth War Graves Commission	3,580	
United Nations Memorial Cemetery in Korea	27	
Payments to the Last Post Fund	5,902	
Grant to Army Benevolent Fund	18	
Grant to Royal Canadian Legion	9	
Veterans Insurance Programs Actuarial Liability Adjustments	573	
Other Benefits	288	
	354,562	
Health Care		
Administration and Maintenance of Hospitals and Veterans Homes	276,684	
Hospital Construction and Equipment	561	
Transfer of Departmental Hospitals	24,403	
Veterans Independence Program	54,396	
Treatment and Related Allowances	2,335	
	358,379	
Pensions		
Administration	19,613	
Pensions for Disability and Death and Gallantry Awards	832,582	
	852,195	
Management of Property Contracts		
Administration	4,567	
Total Veterans Affairs Program		1,601,865
Canadian Pension Commission Program		4,196
Bureau of Pensions Advocates Program		6,842
Veterans Appeal Board Program		2,466
TOTAL EXPENDITURES		1,615,369

Statistical Tables Index

TABLE		PAGE
1	Pensions for Death and Disability Expenditures, 1979-1989	14
2	Production Statistics — Disability Pensions Process	14
3	Veterans Independence Program — Summary of Activities and Expenditures	16
4	War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Recipients and Expenditures, 1988-1989	21
5	Recipients of War Veterans Allowance by Wars on Strength as at March 31, 1989	21
6	Recipients of Civilian War Allowance on Strength by Service as at March 31, 1989	21
7	War Veterans Allowance/Civilian War Allowances Rates, January 1, 1979 to March 31, 1989	22
8	War Veterans Allowance Recipients and Expenditures, 1978-1979 to 1988-1989	22
9	Civilian War Allowance Recipients and Expenditures, 1978-1979 to 1988-1989	23
10	Summary of Expenditures Under the Assistance Fund, 1988-1989	23
11	Veterans Insurance Fund as at March 31, 1989	26
12	Returned Soldiers' Insurance Fund as at March 31, 1989	26
13	Trust Funds April 1, 1988 - March 31, 1989	27
14	Children of War Dead (Education Assistance) Act, Student Enrolment by Region, 1988-1989	28
15	Veterans Affairs Employees	41
16	Veterans' Land Act — Collection Statement for Fiscal Year 1988-1989	44
17	Pension Review Board (PRB) and Veterans Appeal Board (VAB) Fiscal Years 1986-1987, 1987-1988 and 1988-1989	57
18	Pension Recipients, 1986-1989	65
19	Pension Recipients by Type of Service as at March 31, 1989	65
20	Other Allowances and Awards in Force as at March 31, 1989	65
21	Prisoner of War Compensation by Type of Service as at March 31, 1989	66
22	Trust Funds Administered by the Canadian Pension Commission 1988-1989	66
23	Age of Disability Pensioners in 1989	66
24	Number and Classification of Disability Pensions and Prisoner of War Compensation Recipients as at March 31, 1989	67
25	Distribution of Pensionable Disabilities as at March 31, 1989	67
26	Bureau of Pensions Advocates — Applications for Pension and Appeals Presented to the Canadian Pension Commission (CPC); Entitlement and Assessment Appeals to the CPC and Appeals to the Veterans Appeal Board (VAB), 1988-1989	75
27	Bureau of Pensions Advocates Annual Activity Comparison for Fiscal Years 1988-1989 and 1987-1988	76
28	Staff by Program and Location as at March 31, 1989	83
29	1988-1989 Budgetary Expenditures for the Department of Veterans Affairs and Associated Agencies	84

FIGURES

		PAGE
1	Veterans and Widow(er)s Recipients of War Veterans Allowance Distributed by Age as at March 31, 1989	20
2	Workload Distribution, VAB	58
3	Percentage Increase in Activity Using 1985-1986 as the Base Year	77
4	Cases on Hand at Year-end for Fiscal Years 1984-1985 to 1988-1989	77
5	Total Clientele Served, Fiscal Years 1984-1985 to 1988-1989	78

ANCIENS COMBATTANTS

RAPPORT ANNUEL 1988-1989

Canada

Illustration de la page couverture:
Affiche du jour du Souvenir 1988
Ministère des Anciens combattants

La photo: Un aviateur canadien de l'escadron 402 regarde ses camarades s'envoler. Pays-Bas 1944. Archives nationales du Canada (PL 33033)

Prix d'excellence de l'ISI 1989

Art graphique: Carisse Graphic Design Ltd.

Ministre
des Anciens combattants

CANADA

Minister
of Veterans Affairs

À Son Excellence
La très honorable Jeanne Sauvé, C.P., C.C., C.M.M., C.D.
Gouverneur général du Canada

Madame le Gouverneur général,

J'ai l'honneur de présenter à Votre Excellence le rapport annuel du ministère des Anciens combattants, les rapports du président du Tribunal d'appel des anciens combattants et du président de la Commission canadienne des pensions, ainsi que le rapport du Bureau de services juridiques des pensions, sur les travaux de l'exercice terminé le 31 mars 1989.

Je vous prie d'agréer, Madame le Gouverneur général, l'assurance de mon profond respect.

Gerald S. Merrithew, C.P., député

Table des matières

Portefeuille des Anciens combattants *5*

Introduction *5*

Faits saillants *5*

Ministère des Anciens combattants *13*

Introduction *13*

Secteur des programmes *15*

Secteur des opérations *35*

Secteur de l'administration *45*

Office de l'établissement agricole des anciens combattants *50*

Services organisationnels *53*

Vérification interne *54*

Communications *56*

Tribunal d'appel des anciens combattants *65*

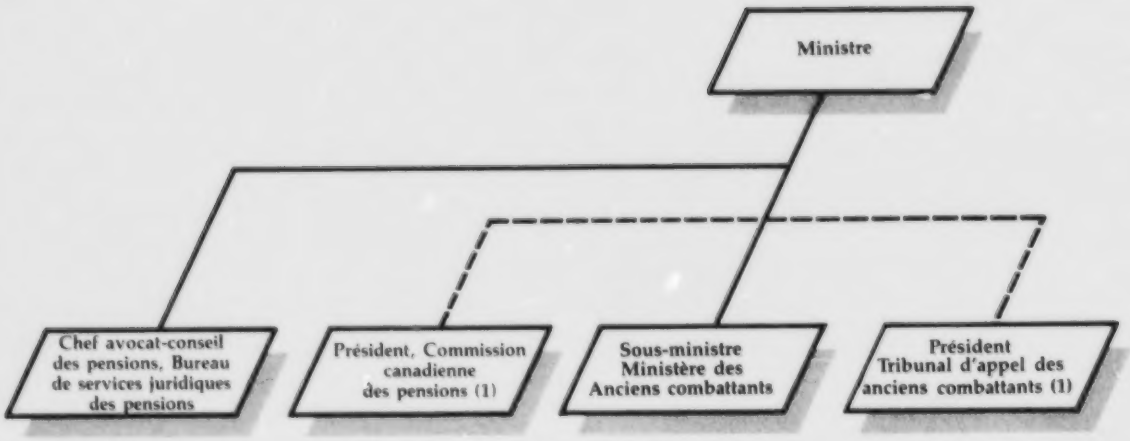
Commission canadienne des pensions *73*

Bureau de services juridiques des pensions *83*

Lois se rapportant aux anciens combattants *92*

Index des tableaux statistiques *95*

Structure du portefeuille des Anciens combattants



1. Organismes quasi-judiciaires qui sont comptables au Parlement par l'intermédiaire du Ministre.

Portefeuille des Anciens combattants

Le portefeuille des Anciens combattants comprend:

. le ministère des Anciens combattants
. le Tribunal d'appel des anciens combattants
. la Commission canadienne des pensions
. le Bureau de services juridiques des pensions

Les services assurés par Anciens combattants comprennent les pensions d'invalidité, les prestations de survivants, les indemnités de prisonniers de guerre, les allocations d'anciens combattants et les allocations de guerre pour les civils, les soins médicaux et de santé, les services de consultation et de représentation, l'aide aux enfants des morts de la guerre pour leur permettre de poursuivre leurs études, de même que tous les programmes éducatifs et les cérémonies commémoratives célébrées pour honorer la mémoire de ceux qui ont donné leur vie.

Faits saillants 1988-1989

Anciens combattants ayant servi au Canada

En juin 1988, lors du congrès national de la Légion royale canadienne, le Ministre a annoncé qu'à compter du 1er avril 1989, on élargirait les critères au Programme pour l'autonomie des anciens combattants et aux prestations de traitement de sorte à inclure les anciens combattants ayant servi au Canada. Pour être admissibles, les anciens combattants doivent être âgés de 65 ans ou plus, et avoir servi pendant au moins 365 jours au sein des forces levées au Canada ou à Terre-Neuve lors de la Première Guerre ou de la Seconde Guerre mondiale, avoir besoin de soins et avoir un revenu limité.

Système de comptabilisation des traitements (SCT)

En mars 1989, un marché de 18,2 millions de dollars, d'une durée de cinq ans, a été adjugé à la Croix Bleue du Canada Atlantique pour l'administration du Système de comptabilisation des traitements (SCT) à l'échelle nationale. Le SCT sera mis en place à compter du 1er août 1989 dans la région de l'Atlantique et l'ensemble du pays en sera doté au début de 1990. Le nouveau système permettra à environ 200 000 anciens combattants disséminés à travers le Canada d'avoir accès à toute une gamme de services de soins de santé directement des fournisseurs.

Le projet pilote de la «carte à mémoire»

La région de l'Ontario et *Green Shield Prepaid Services* travaillent en collaboration à la mise au point d'un projet pilote visant à vérifier l'efficacité de la nouvelle technologie de la «carte à mémoire» pour la distribution des prestations de médicaments aux anciens combattants. La carte est dotée d'un microprocesseur qui emmagasine l'information. Dans ce cas particulier, elle stockera les données sur les opérations effectuées dans les pharmacies. Un groupe de 500 anciens combattants de la région que dessert le bureau de district de North Bay met la carte à l'essai jusqu'en décembre 1989.

Examen de la législation relative aux soins de santé

Au cours de 1988-1989, le Ministère a fait procéder à une analyse approfondie du Règlement sur le traitement des anciens combattants et du Règlement sur les soins aux anciens combattants. Les règlements ont été simplifiés en supprimant les dispositions faisant double emploi et dépassées afin que dans l'avenir ces règlements puissent être appliqués d'une façon plus uniforme. Les modifications approuvées des règlements commenceront à entrer en vigueur au cours du prochain exercice.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC)

En 1988, la firme *Coopers and Lybrand* a réalisé une étude de l'OEAAC ou elle a largement vanté le mode de fonctionnement de ce dernier. Dans le rapport, on conclut que la privatisation ou l'impartition des activités de l'OEAAC n'apporterait aucune amélioration réelle. Par conséquent, l'OEAAC poursuivra son processus de ralentissement de ses activités au sein du Ministère.

Activités commémoratives

En avril 1988, le ministre des Anciens combattants s'est rendu en Extrême-Orient à la tête d'un groupe d'anciens combattants canadiens pour souligner le 35^{e} anniversaire de la fin de la guerre de Corée.

Insignes de service de guerre en Corée

Les premiers Insignes de service de guerre en Corée ont été remis aux membres de la délégation au cours du pèlerinage effectué en Corée en avril. Contrairement aux anciens combattants des Première et Seconde Guerres mondiales, les anciens combattants de Corée n'ont pas reçu d'insignes de service à la fin des hostilités. Les anciens combattants de la guerre de Corée qui ont servi dans les Forces canadiennes ou au sein de groupes de soutien connexes entre le 27 juin 1950 et le 27 juillet 1954 sont admissibles à l'insigne de service de guerre. En tout, 9 429 insignes ont été décernés durant l'année 1988-1989.

Employés honorés

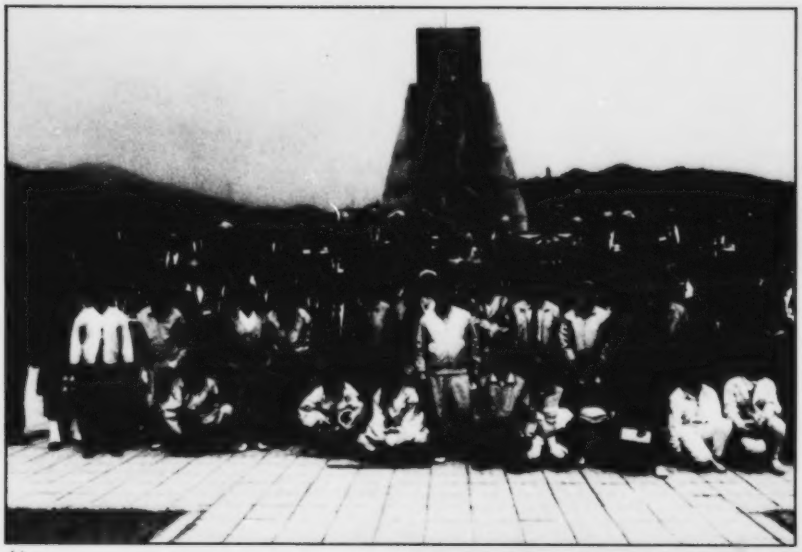
En 1988, neuf employé(e)s ont reçu le Certificat d'attestation de mérite du Ministre. Introduite l'année dernière, cette distinction spéciale récompense le dévouement exceptionnel des employé(e)s à l'égard des anciens combattants et de leurs familles tout autant que du grand public.

Lits supplémentaires pour soins prolongés

Des lits supplémentaires pour soins prolongés et d'autres besoins de soins de santé des anciens combattants demeurent l'une des principales préoccupations du Ministère. Le Ministre a écrit à chaque province dans le but de tenir des discussions portant sur une diversité de questions concernant les services de santé aux anciens combattants et d'élaborer des ententes cadres.

Évaluation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Une étude importante du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) a montré que le Programme s'est avéré efficace pour ce qui est d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants en leur permettant de continuer à vivre plus longtemps dans leurs propres demeures. Le Programme constitue également une solution moins coûteuse que celle des soins prodigués en établissement.



A)

B)

C)

A) Pèlerinage en Corée, mai 1988

B) Foyer Rideau pour anciens combattants

C) Congrès de l'Association des anciens combattants de Hong Kong

Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel du Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 1989.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

David Broadbent

Ministère des Anciens combattants

Ministère des Anciens combattants

Le mandat du ministère des Anciens combattants est de répondre aux besoins des Canadiens qui ont servi leur pays en temps de guerre et de rendre hommage à ceux qui ont donné leur vie au cours des conflits.

Le nombre des anciens combattants était évalué en 1989 à 593 000 hommes et 40 000 femmes. Ceux et celles qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale ont maintenant passé le cap des 80 ans. La moyenne d'âge de ceux et celles qui ont servi pendant la Seconde Guerre mondiale est aujourd'hui de 70 ans, tandis que ceux qui ont servi en Corée arrivent maintenant à la fin de la cinquantaine ou au début de la soixantaine.

Valeurs sous-jacentes

Le Ministère s'est engagé à servir les anciens combattants (et à dispenser des services au sein du Portefeuille) en faisant preuve d'un esprit de courtoisie, de célérité et de générosité de son temps.

Enjeux changeants

Au fil des ans, les besoins des anciens combattants ont changé passant de la réadaptation et du rétablissement aux problèmes liés au vieillissement, comme l'augmentation du mauvais état de santé, la fragilité et la perte de mobilité. S'employant depuis toujours à assurer le bien-être des anciens combattants, le Ministère a répondu à l'évolution des besoins en mettant sur pied de nouveaux programmes de soins de santé. Au début des années 80, l'action du Ministère, axée jusqu'alors sur l'aide économique, a été concentrée sur les programmes de soins de santé et d'aide sociale comme le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), qui permet à un ancien combattant admissible de continuer de vivre dans sa propre demeure et dans son propre milieu.

Le Ministère s'efforce également d'améliorer la distribution de la gamme étendue de prestations et services de santé. Les besoins en matière de soins de santé de ces personnes sont immédiats et nécessitent des interventions immédiates. Pour aider à satisfaire ces besoins, le Ministère a mis en application un nouveau mécanisme pour assurer la distribution et l'administration des prestations de traitements comme les médicaments, les fauteuils roulants et l'équipement spécial. Ce nouveau mécanisme, le Système de comptabilisation des traitements (SCT), facilitera à environ 200 000 anciens combattants dans tout le Canada l'accès à une gamme étendue de services de soins de santé.

Le Ministère continuera dans cette voie et, ainsi, donnera l'exemple en matière d'élaboration de programmes qui

deviendront de plus en plus nécessaires à mesure que le nombre des personnes âgées augmentera.

Plus de 110 000 Canadiens et Canadiennes ont donné leur vie au cours des Première et Seconde Guerres mondiales et de la guerre de Corée. La commémoration des Canadiens morts à la guerre et la reconnaissance des exploits de guerre demeurent prioritaires pour le Ministère. Des cérémonies commémoratives auront lieu particulièrement pour marquer le 50e anniversaire des principales campagnes de la Seconde Guerre mondiale.

Importance des employé(e)s

Immédiatement après la priorité accordée aux services aux bénéficiaires, l'importance va à la façon dont sont traité(e)s les employé(e)s du Ministère. Le présent rapport devrait permettre de se former un jugement sur le service et sur le dévouement manifesté par le personnel, par rapport aux valeurs que le Ministère véhicule.

En cette période où l'on est très préoccupé par le moral des fonctionnaires, on peut tirer quelques grandes lignes sur l'attention que nous portons à nos propres employé(e)s à Anciens Combattants Canada, en faisant les comparaisons suivantes avec l'ensemble de la Fonction publique:

- l'enquête Zussman-Jabes sur la catégorie de la gestion a montré que l'attitude du personnel d'Anciens Combattants Canada était sensiblement plus positive qu'ailleurs;

- Anciens Combattants Canada enregistre un taux de roulement du personnel moins élevé, un plus grand nombre de promotions par concours, moins d'appels et un pourcentage moins élevé d'appels fructueux;

- nonobstant les restrictions découlant de la réduction des années-personnes, la représentation des femmes, des francophones, et des anglophones au Québec est, dans l'ensemble, supérieure. Nous obtenons en outre des résultats impressionnants dans le cas de l'embauche et du maintien en poste des autochtones, des minorités visibles et des handicapés.

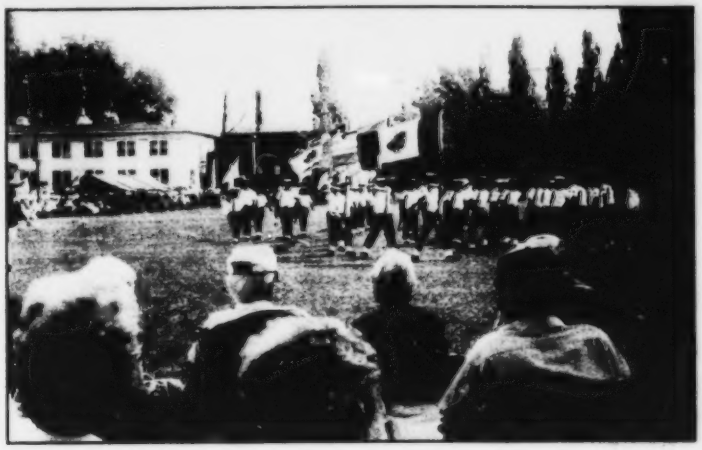
Nous ne versons pas pour autant dans la complaisance: il reste toujours le besoin de continuer à travailler avec vigueur pour améliorer la gestion du personnel.

Organisation

Le Ministère se compose de quatre secteurs chargés de la prestation des divers services et programmes: Programmes, Opérations, Administration et Office de l'établissement agricole; ainsi que de trois directions générales: Services organisationnels, Communications, et Vérification, comme l'indique l'organigramme.

Secteur des programmes

Le Secteur des programmes est chargé de la planification des programmes de services sociaux et de santé destinés aux anciens combattants. Le Secteur instaure l'élaboration de programmes et établit la politique et les normes pour la mise en oeuvre des programmes effectués ensuite par le Secteur des opérations. De plus, le Secteur a la tâche d'assurer la distribution des prestations de pension d'invalidité et négocie des ententes de soins de santé avec d'autres gouvernements et le secteur privé.



Direction générale des pensions d'invalidité

La Direction générale des pensions d'invalidité est chargée de la distribution des prestations de la plupart des services liés au programme des pensions d'invalidité. En outre, certains pouvoirs ont été délégués à la Direction générale pour rendre des décisions relatives aux prestations non médicales accordées en vertu de la Loi sur les pensions, promulguer des décisions rendues par la Commission canadienne des pensions et le paiement des pensions accordées par la Commission aux anciens combattants et à leur famille.

Décisions et prestations à caractère non médical

La Direction générale est chargée d'autoriser les prestations non médicales et aussi de préparer la documentation devant accompagner les demandes de prestations de pension et d'appel. Elle est également chargée du contrôle de la qualité des pensions accordées. Le système de contrôle du processus permet aux employés de l'Administration centrale et des bureaux régionaux et de district d'avoir facilement accès aux dossiers, afin de pouvoir suivre la progression des demandes de prestations et d'appel.

En 1988-1989, le nombre des demandes de première instance a augmenté de 7,3 p. 100 comparativement à l'année précédente, tandis que les demandes d'appel ont diminué de 1,7 p. 100. Le nombre des recommandations d'octroi de pension a été de 7,5 p. 100 plus élevé. Grâce à la mise en place d'un système informatisé de traitement de texte, la Direction générale a été en mesure de maintenir son niveau de productivité avec moins d'employés.

Plusieurs initiatives ont été prises durant l'année pour améliorer le service aux clients. En plus de participer à plusieurs projets de recherche, la Direction de soutien des décisions a contribué à l'élaboration et à la direction de séances de formation du personnel à l'Administration centrale et dans les régions. Des révisions apportées aux formules des clients du Programme de certificat de survie (qui vise à assurer que les données concernant les clients sont correctes) et la création d'une section de travail bilingue ont permis à la Direction générale d'améliorer le service fourni aux clients dans les deux langues officielles.

Planification et services des pensions

La Direction générale promulgue les décisions de la Commission canadienne des pensions et elle est chargée de préparer la correspondance, les brochures et les autres documents imprimés portant sur les pensions d'invalidité. En outre, elle fournit un service téléphonique national bilingue pour répondre aux demandes de renseignements concernant les pensions d'invalidité.

En 1988, une série de visites de liaison ont été faites aux bureaux régionaux et de district pour examiner les façons de procéder utilisées pour les promulgations locales. Un guide a été préparé par la suite et envoyé à tous les bureaux régionaux et de district pour les aider à effectuer les promulgations. Pour améliorer le service aux clients, un groupe de travail bilingue a été créé au sein de l'unité des promulgations et un dispositif téléphonique pour les malentendants a été installé dans le bureau national des demandes de renseignements téléphoniques.

Le nombre des promulgations s'est accru de 1,6 p. 100 par rapport à l'année précédente, tandis que les niveaux de correspondance sont demeurés constants. Les demandes de renseignements téléphoniques ont augmenté de 21,5 p. 100. Les demandes de renseignements faites officiellement en vertu de la Loi d'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels se sont accrues de 4,4 p. 100.

Services de distribution des prestations

Par l'entremise des Services de distribution des prestations, la Direction générale est chargée du calcul, de la vérification et de la distribution des prestations des pensions aux anciens combattants et aux personnes à leur charge, et elle débourse ainsi plus de 800 millions de dollars par an en prestations. Le nombre des cas traités a baissé en 1988-1989, mais le nombre de chèques émis à des clients a augmenté.

TABLEAU 1
Pensions de décès et d'invalidité - Dépenses 1979-1989

	$		$
1979-80	464 522 667	1984-85	670 567 980
1980-81	488 575 737	1985-86	737 218 059
1981-82	538 070 648	1986-87	768 170 771
1982-83	599 774 881	1987-88	798 686 674
1983-84	646 883 060	1988-89	832 581 840

Comprend une compensation pour perte de gains.

TABLEAU 2
Statistiques de production - Processus des pensions d'invalidité

Rapport sommaire de fonctionnement	1987-88	1988-89
Exposés de cas et précis médicaux	16 669	17 419
Demandes de prestations supplémentaires/Certificats de vie	54 011	38 411*
Recommandations de pension	16 205	17 423
Promulgations	41 181	41 843
Correspondance ministérielle et autre	4 031	3 784
Demandes de renseignements téléphoniques	13 027	15 822
Chèques émis	1 666 346	1 667 780
Opérations de paie	127 704	110 464
Demandes de renseignements de paie (Ministérielles, générales et téléphoniques)	13 195	10 033

* Bien que les demandes de prestations supplémentaires aient augmentées en 1988-1989, le volume total des demandes de prestations supplémentaires et de certificats de vie a diminué depuis l'année dernière à cause de l'interruption temporaire du programme de certificat de vie.

Le fait saillant de 1988-1989 a été l'amélioration du Système de distribution des prestations. Les installations du système d'introduction et de vérification des données en direct ont été mises en place en février 1989, ce qui réduit le temps nécessaire pour traiter une mesure de paiement de trois jours à un jour seulement. Les améliorations apportées ainsi au système de paiement permettront de traiter un plus grand nombre d'opérations chaque mois et de réduire les retards dans la mise à jour des comptes des clients. De plus, un système plus efficace de recouvrement des fonds a été mis au point.

Les améliorations apportées au Système de distribution des prestations durant la dernière année ont fait diminuer le nombre des demandes de renseignements sur les paiements et celui des trop-payés. Pour améliorer encore plus le service, on examine actuellement la possibilité d'implanter un système en direct de données historiques sur les paiements qui éliminerait l'inscription manuelle des données dans des registres et simplifierait le calcul des prestations de pension.

Direction générale des soins de santé

Les effets du vieillissement sur les anciens combattants, dont plusieurs souffrent de blessures de guerre, ont fait que cette partie du programme a connu la croissance la plus rapide au sein du Portefeuille. Le ministère des Anciens combattants offre ou achète une gamme variée de services de santé et de services à domicile fournis par des professionnels ou des organisations de la collectivité. En 1988-1989, les coûts relatifs aux soins de santé, y compris les frais d'administration ont été de 358 379 000 $.

Cette Direction générale élabore et met au point des programmes offrant des services et des prestations destinés à aider les anciens combattants à rester autonomes et en bonne santé. La ligne de conduite qui touche directement la distribution des prestations est transmise au Secteur des opérations. Cette Direction générale est aussi chargée d'examiner les demandes de prestations de traitement et de soins de santé plus complexes.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

L'objectif premier du PAAC est d'aider les anciens combattants admissibles à maintenir ou à améliorer leur qualité de vie en les aidant à rester en santé et autonome dans leur propre demeure ou collectivité. Bien que le PAAC soit avant tout axé sur les soins à domicile, les soins peuvent, au besoin, être prodigués dans un établissement situé dans la collectivité de l'ancien combattant ou à proximité de celle-ci, près de sa famille et de ses amis.

En juin 1988, le Ministre a annoncé l'élargissement des critères d'admissibilité au PAAC dans le but d'inclure

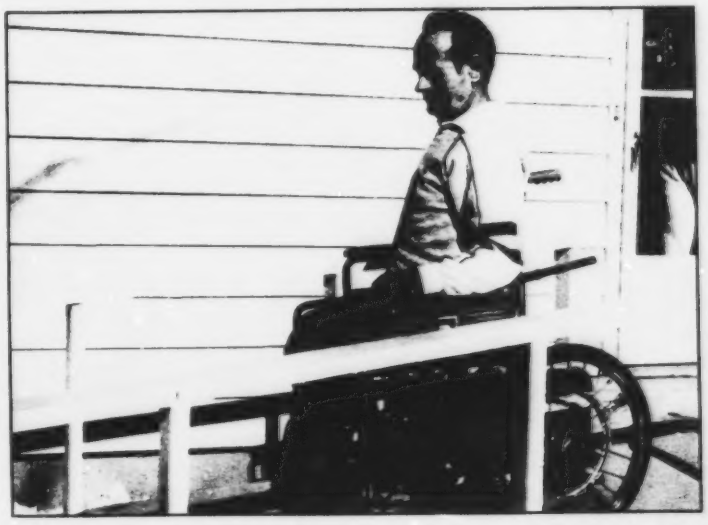


TABLEAU 3
Programme pour l'autonomie des anciens combattants
Sommaire des activités et des dépenses

Service	Nombre de services en vigueur au 31 mars 1988	Dépenses du programme au 31 mars 1988 $	Nombre de services en vigueur au 31 mars 1989	Dépenses du programme au 31 mars 1989 $
Soins en établissement pour adultes	488	3 292 985	960	6 407 850
Soins intermédiaires en maison de repos	638	5 093 318	1 045	9 127 686
Soins à domicile				
Soins directs	276	444 771	440	157 980
Soins personnels et aide aux malades	1 376	1 218 440	1 927	1 797 709
Entretien ménager	21 421	14 894 588	35 991	26 084 512
Entretien du terrain	21 536	6 069 318	33 226	10 147 387
Soins ambulatoires	95	21 008	268	52 261
Transportation sociale	1 562	253 951	3 083	621 020
TOTAL	47 392	31 288 379	76 940	54 396 405

Nota: Une personne peut recevoir plus d'un service. Au 31 mars 1989, il y avait 40 369 clients recevant au total 76 940 services.

un nouveau groupe de bénéficiaires, soit les anciens combattants ayant servi au Canada. La date d'entrée en vigueur de leur admissibilité était le 1er avril 1989, mais on a commencé à accepter les demandes au début de janvier 1989. Ce nouveau groupe comprend des anciens combattants à faible revenu âgés de 65 ans et plus qui ont servi pendant au moins 365 jours au sein des forces actives au Canada ou à Terre-Neuve lors de la Première ou de la Seconde Guerre mondiale. On prévoit qu'en 1989-1990, ce groupe comprendra 12 500 anciens combattants et que les coûts connexes seront d'environ 28 millions de dollars en ce qui concerne le PAAC et d'environ 9 millions de dollars en ce qui a trait aux prestations de traitement.

Des mesures sont prises actuellement pour améliorer la distribution des prestations en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Les modifications sont notamment la simplification du processus des méthodes utilisées pour déterminer l'admissibilité, ainsi que la délégation de plus de pouvoir de décision au personnel de district compétent.

Un Système de traitement du programme pour l'autonomie des anciens combattants (STPAAC) a été mis en place afin d'améliorer l'efficacité des diverses formalités administratives et de surveiller et contrôler les services aux clients, et pour améliorer les prévisions, la planification et la gestion des cas à l'aide de relevés de données informatisés.

La mise en oeuvre d'un Système de contrôle de l'admissibilité (SCA) est également prévue en 1989-1990. Ce système fournira des données à jour sur l'admissibilité des «quasi-bénéficiaires»* et les anciens combattants qui ont servi au Canada en plus d'apporter

*Les quasi-bénéficiaires sont des anciens combattants qui seraient admissibles à une allocation versée en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants si l'ancien combattant ou son conjoint ne touchait pas de prestations de sécurité de la vieillesse ou de prestations versées en vertu de mesures législatives similaires d'un autre pays.

un soutien aux autres systèmes en fournissant un accès aux données courantes sur l'admissibilité des clients.

Au 31 mars 1989, 40 369 anciens combattants, soit une augmentation de 63 p. 100 comparativement à l'année précédente, bénéficiaient des avantages offerts dans le cadre du PAAC au coût de 54 396 405 $. De ce nombre, 37 700 anciens combattants, recevaient des soins à domicile et 1 052 recevaient des soins en établissement. Les 1 617 autres anciens combattants ont touché des allocations de déplacement.

Prestations de traitement

Dans le cadre du Programme des prestations de traitement, on offre divers articles de prescription médicale, comme les médicaments, et une vaste gamme de services dispensés par des professionnels de la santé, des praticiens et des spécialistes, afin de s'assurer que les anciens combattants reçoivent les traitements et les soins de santé dont ils ont besoin.

Les anciens combattants admissibles peuvent obtenir une vaste gamme d'équipement spécial et des modifications peuvent être apportées à leur résidence afin de leur permettre de surmonter un handicap physique ou de compenser les effets du vieillissement.

Au mois de mars 1989, on avait dépensé 90 967 000 $ dans le cadre du programme de traitement, soit une augmentation de 18,9 p. 100 comparativement à l'année précédente.

Système de comptabilisation des traitements (SCT)

Depuis le 1er juin 1987, le Ministère a conclu une entente avec *Green Shield Prepaid Services Inc.* concernant l'administration de la plupart des prestations de traitement pour les anciens combattants de la province de l'Ontario. Fort du succès de ce projet pilote, en mars 1989, un marché compétitif a été adjugé à la Croix Bleue du Canada Atlantique pour mettre en place le Système de comptabilisation des traitements (SCT) à l'échelle nationale, en commençant dans la région de l'Atlantique en août 1989, le tout devant être terminé en avril 1990. On espère ainsi réduire les frais d'administration, offrir un service plus rapide aux anciens combattants et aux fournisseurs et affecter plus de ressources du Ministère au Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui est en pleine expansion.

Soins en établissement

Un client admissible qui a besoin de soins en établissement sera hébergé dans un des établissements suivants:

- un établissement appartenant au Ministère et géré par celui-ci; ou
- un établissement non ministériel:
  (a) en vertu d'une entente intervenue entre la province et le gouvernement du Canada; ou
  (b) un établissement local aux termes du programme du «choix de l'hôpital» ou du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Établissements du Ministère

Au mois d'août 1988, 1 111 lits étaient disponibles dans les établissements appartenant au Ministère et se répartissaient de la façon suivante:

Hôpital Sainte-Anne/ Foyer Senneville (Montréal)	901
Foyer Rideau pour anciens combattants (Ottawa)	140
Foyer pour anciens combattants à Saskatoon	70

Le coût des soins dispensés aux anciens combattants admissibles dans les établissements du Ministère en 1988-1989 était 58 906 000 $.

Établissements non ministériels

Établissements contractants

Les ententes initiales prévoyaient 4 536 lits dans les établissements contractants provinciaux. De ce nombre, 1 360 lits étaient destinés aux soins de courte durée et sont maintenant rarement utilisés. L'utilisation totale réelle en août 1988 était tombée à 2 875 lits étant donné que de nombreux établissements étaient conçus pour des personnes qui nécessitaient peu de soins et que ces établissements ne convenaient plus aux besoins de soins de longue durée des anciens combattants d'aujourd'hui. En 1988-1989, le coût total des soins dispensés dans des établissements contractants était 89,5 millions de dollars.

Hôpital Parkwood: la nouvelle aile de la *Western Counties* de l'hôpital Parkwood à London (Ontario) sera ouverte en juillet 1989. La nouvelle aile fournira, avec un équipement moderne, 170 lits pour les anciens combattants.

Centre Deer Lodge: la seconde phase des travaux d'agrandissement du Centre Deer Lodge à Winnipeg — projet de 37,5 millions de dollars — est terminée. Les nouveaux locaux ont commencé à être occupés en juin 1988. Cet établissement comprend une nouvelle tour pour les soins personnels comprenant 200 lits et 233 lits pour les soins prolongés, dont 155 seront réservés aux anciens combattants. Le Centre, qui continuera d'être à l'avant-garde des soins gériatriques au Manitoba, ouvrira en juin 1989.

Centre George Derby: le nouveau Centre George Derby à Burnaby, en Colombie-Britannique, a ouvert ses portes en mai 1988. Il compte 300 lits pour les soins de longue durée pour les anciens combattants.

Centre médical Sunnybrook: au cours de l'année 1988-1989, deux ententes ont été conclues entre le gouvernement fédéral, la province d'Ontario et le Centre médical Sunnybrook.

La contribution fédérale à la construction de l'aile de services cliniques a été de 1,14 million de dollars. L'objectif de la nouvelle aile est de fournir des programmes et des services innovateurs pour patients externes afin d'éviter, ou au moins de retarder, les soins hospitaliers de longue durée. Ceci fera du Centre Sunnybrook un établissement de classe mondiale pour les maladies des personnes âgées. L'accès à ses services sera garanti à tous les pensionnés de guerre et tous les autres anciens combattants admissibles y auront accès en priorité.

La seconde entente prévoit le remplacement de l'aile «G» à Sunnybrook. Le gouvernement fédéral y contribuera

Foyer pour anciens combattants à Saskatoon

pour une somme de 19 705 500 $. Il sera possible dans la nouvelle aile de traiter et de s'occuper de 170 anciens combattants nécessitant des soins dans des maisons de repos. Les plans et la construction sont conformes aux normes relatives aux lits pour soins de type III (soins prolongés). La construction de la nouvelle aile a commencé à l'automne de 1988 et devrait être terminée au cours de l'été de 1990.

Établissements locaux

Le programme du «choix de l'hôpital» et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants offrent la possibilité d'être soigné dans des établissements locaux. Les soins peuvent être dispensés dans des résidences pour adultes ou dans des maisons de repos. En 1988-1989, il en a coûté 17,6 millions de dollars pour dispenser les soins de santé aux anciens combattants admissibles dans des établissements locaux.

Institut national canadien pour les aveugles (INCA)

En 1988-1989, l'INCA a fourni des services de bibliothèque et de consultation aux anciens combattants aveugles qui ont coûté 214 566 $.

Société canadienne de la Croix-Rouge — Artisanat

Le Ministère et la Croix-Rouge continuent de travailler en étroite collaboration pour offrir des programmes d'artisanat aux anciens combattants placés en établissement. En juillet 1988, le Ministère et la Société canadienne de la Croix-Rouge ont signé un protocole d'entente qui définissait les rôles et les responsabilités des deux parties au sujet des services d'artisanat offerts aux anciens combattants. En 1988-1989, les dépenses pour ces activités ont été de 2 486 700 $.

Services directs aux clients

La Direction générale des soins de santé offre des services directs aux clients. Elle peut ainsi approuver le paiement des services prévus en vertu du Règlement sur les soins dispensés aux anciens combattants qui ne sont pas autrement admissibles. Elle peut autoriser le paiement de soins de santé pour des besoins exceptionnels et selon des critères précis concernant leur revenu. Les limites inscrites comme celles en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants peuvent être dépassées pour des motifs humanitaires et dans le but de rentabiliser le service. En 1988-1989, 225 demandes ont été examinées. En outre, la Direction générale a rendu 25 décisions à l'égard de demandes de matériel spécial et de modifications domiciliaires.

Révision des décisions

Un client qui n'est pas satisfait d'une décision rendue par un bureau de district concernant une demande de prestations de soins de santé ou de traitement, peut demander une révision de la décision par le bureau régional. S'il n'est toujours pas satisfait, le client peut demander une révision par l'Administration centrale. En 1988-1989, la Direction générale des soins de santé a procédé à 90 de ces révisions dont 38 p. 100 ont été en faveur du bénéficiaire.

Logement pour les anciens combattants

Un groupe de travail composé de représentants du ministère des Anciens combattants et de la Société centrale d'hypothèques et de logement (SCHL) a été formé pour examiner les besoins des anciens combattants en matière de logement. En plus d'élaborer un certain nombre de recommandations pour répondre à ces besoins, le

groupe de travail a produit un manuel sur les choix qui s'offrent aux anciens combattants en ce qui concerne le logement.

Direction générale consultative des professionnels de la santé

Cette Direction générale, créée en février 1988, est chargée des fonctions relatives aux professionnels de la santé et à la consultation médicale en matière de pensions. La Direction générale travaille étroitement avec les représentants de la Légion royale canadienne, des Amputés de guerre du Canada, d'autres organisations d'anciens combattants, de Santé et Bien-être social Canada et d'autres ministères.

Services professionnels de la santé

Ces services sont axés principalement sur le traitement et les soins de santé dispensés aux anciens combattants à leur domicile ou dans les établissements du Ministère ou des établissements contractants. Des services professionnels intégrés sont offerts de sorte que tous les programmes, services et méthodes concernant les soins de santé conviennent à une clientèle vieillissante.

Les initiatives en cours portent sur l'établissement de normes axées sur les résultats en matière de soins gériatriques, la qualité des soins dispensés dans les établissements contractants et le programme de sensibilisation des anciens combattants aux dangers possibles des médicaments, d'une étude sur la mortalité des anciens combattants ainsi qu'une étude impartie par contrat sur l'occurrence de la sclérose latérale amyotrophique (la maladie de Lou Gehrig) chez les anciens marins militaires.

Services de consultation médicale en matière de pensions

Ce groupe comprend 16 médecins qui donnent des avis et des conseils spécialisés à la Commission canadienne des pensions. Ils font des recommandations sur la pertinence médicale des demandes de pension d'invalidité. De plus, ils donnent une orientation fonctionnelle et des conseils aux médecins de district répartis dans 19 endroits à travers le pays.

Au cours de 1988-1989, la Direction générale a fourni à la Commission canadienne des pensions près de 14 000 avis médicaux et environ 6 200 évaluations d'invalidité.

Direction générale du soutien financier et du soutien de programme

La Direction générale est chargée de l'administration de l'allocation d'ancien combattant, de l'allocation de guerre pour les civils et des autres programmes de prestations et de perpétuation du souvenir pour les anciens combattants et les personnes à leur charge. La Direction générale est

également chargée des systèmes de mesure du rendement et de gestion d'information des programmes, ainsi que des modèles de prévisions statistiques pour tous les programmes du Ministère.

Programme des allocations d'ancien combattant et des allocations de guerre pour les civils

Le Programme des allocations d'ancien combattant et des allocations de guerre pour les civils prévoit le paiement d'une allocation aux personnes qui ont les états de service requis et satisfont à des exigences relatives à la résidence et qui, à cause de leur âge ou d'une incapacité, ne peuvent subvenir entièrement à leurs besoins, et que par conséquent leur revenu sera jugé insuffisant après un examen. L'allocation est accordée aux anciens combattants qui ont servi dans les Forces armées canadiennes et dans celles du Commonwealth ou des pays alliés, et à des catégories particulières de civils qui ont secondé les Forces armées de près pendant la guerre. Les veufs, les veuves et les orphelins de ces anciens combattants ou civils peuvent eux aussi y avoir droit, et une allocation supplémentaire peut être versée à l'égard des enfants à charge.

Au 31 mars 1989, il y avait 60 379 bénéficiaires de l'allocation d'ancien combattant, soit une baisse de 11,8 p. 100 par rapport à l'année précédente et 3 903 bénéficiaires de l'allocation de guerre pour les civils, soit une baisse de 6,6 p. 100. Le total des dépenses pour les AAC/AGC en 1988-1989 était 310 502 752 $ comparativement à 365 617 739 $ en 1987-1988.

Au cours de l'année dernière, deux études d'évaluation du Programme des allocations aux anciens combattants ont été effectuées, l'une par la Direction générale de l'évaluation du ministère des Anciens combattants, et la seconde par la firme de consultants Woods Gordon. Les deux études ont permis de constater que l'administration du programme a réalisé des améliorations importantes

FIGURE 1

Anciens combattants et veuves (veufs) bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants par catégories d'âge au 31 mars 1989

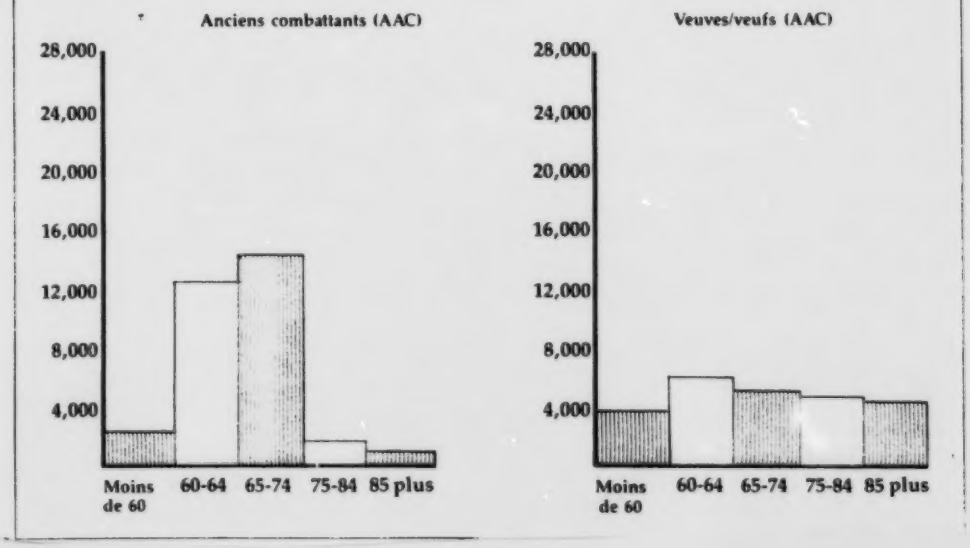


TABLEAU 4
Dépenses et bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants et d'allocations de guerre pour les civils 1988-1989

	Nombre de titulaires au 31 mars 1989	Dépenses
	Nombre	$
Allocations d'anciens combattants	60 379	291 525 874,74
Allocations de guerre pour les civils	3 903	18 976 877,69
TOTAL	64 282	310 502 752,43

TABLEAU 5
Nombre de titulaires d'allocations d'anciens combattants, réparti suivant les guerres, au 31 mars 1989

Service	Anciens combattants	Veufs ou veuves	Orphelins	Total
Campagne du Nord-Ouest	–	1	–	1
Guerre sud-africaine	–	22	–	22
Première Guerre mondiale	856	7 338	19	8 213
Seconde Guerre mondiale	30 429	17 505	346	48 280
Service aux deux guerres	46	295	–	341
Contingents spéciaux	2 896	600	26	3 522
TOTAL	34 227	25 761	391	60 379

Comprend 11 391 titulaires des Forces alliées.

TABLEAU 6
Allocations de guerre pour les civils, réparties selon le service, en vigueur au 31 mars 1989

Service	Civils	Veufs ou veuves	Orphelins	Total
Détachement des auxiliaires volontaires, PGM	3	4	–	7
Personnel de la marine marchande, SGM	2 096	1 198	19	3 313
Pompiers volontaires, SGM	1	3	–	4
Membres des services d'assistance sociale, SGM	6	–	–	6
Équipages des vols transatlantiques, SGM	5	–	–	5
Forestiers de Terre-Neuve, SGM	245	310	6	561
Civils touchant une pension de guerre	1	6	–	7
TOTAL	2 357	1 521	25	3 903

sur le plan de l'efficacité et de l'économie d'années-personnes au cours des trois dernières années, et que les clients sont extrêmement satisfaits du programme. Toutefois, les études ont également relevé la nécessité d'apporter d'autres améliorations pour favoriser une plus grande sensibilisation des clients aux services et prestations du programme et aux prescriptions concernant les comptes rendus du revenu.

Un système a été mis en place pour permettre la vérification du revenu avec Revenu Canada Impôt, ce qui a permis d'effectuer les paiements d'allocations avec plus d'exactitude aux bénéficiaires.

TABLEAU 7
Taux des allocations d'anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils du 1er janv. 1979 au 31 mars 1989

Date d'entrée en vigueur	Anciens combattants et conjoints survivants				Supplément pour chaque enfant	Orphelin
	Célibataire		Personne mariée			
	Voyant	Aveugle	Voyant	Aveugle		
	$	$	$	$	$	$
1er janvier 1979						
Taux mensuel	279,62	286,34	477,17	483,88	71,47*	200,65**
Facteur-revenu	319,62	336,34	547,17	563,88	71,47	211,60
1er janvier 1980						
Taux mensuel	308,68	316,92	526,93	535,15	77,96*	219,48**
Facteur-revenu	348,68	366,92	596,93	615,15	77,96	230,43
1er janvier 1981	396,95	417,17	674,15	694,33	86,39*	252,78
1er janvier 1982	458,13	480,92	772,16	795,35	97,33*	283,62
1er janvier 1983	515,95	541,08	864,88	889,95	107,32*	316,24
1er janvier 1984	553,16	579,60	922,30	948,69	112,91*	338,38
1er janvier 1985	654,45	681,86	993,66	1 021,01	117,03*	350,72
1er janvier 1986	681,69	710,25	1 035,03	1 063,52	121,91*	365,32**
1er janvier 1987	710,78	740,55	1 079,20	1 108,90	127,12	380,90
1er janvier 1988	742,57	773,67	1 127,46	1 158,48	132,80	397,93
1er janvier 1989	772,72	805,08	1 173,24	1 205,52	138,19	414,08

* Moins le montant de l'allocation familiale versée à l'égard de l'enfant en vertu de la Loi de 1973 sur les allocations familiales.
**Moins le montant de l'allocation familiale versée à l'égard de l'orphelin en vertu de la Loi de 1973 sur les allocations familiales.

TABLEAU 8
Dépenses et bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants de 1978-1979 à 1988-1989

Année	Nombre de titulaires au 31 mars, chaque année	Dépenses
	Nombre	$
1978-79	90 198	224 139 283,18
1979-80	89 628	242 516 401,00
1980-81	90 072	283 427 311,00
1981-82	86 460	330 891 396,00
1982-83	82 745	370 362 207,00
1983-84	84 225	402 306 806,02
1984-85	83 872	442 568 414,18
1985-86	79 307	430 609 961,38
1986-87	77 992	402 523 351,57
1987-88	68 478	344 291 017,71
1988-89	60 379	291 525 874,74

TABLEAU 9
Dépenses et bénéficiaires d'allocations de guerre pour les civils* de 1978-1979 à 1988-1989

Année	Nombre de titulaires au 31 mars, chaque année	Dépenses $
1978-79	4 464	12 428 001,82
1979-80	4 445	12 944 677,00
1980-81	4 446	13 218 525,51
1981-82	4 344	16 281 927,00
1982-83	4 306	17 988 400,00
1983-84	4 413	19 395 016,04
1984-85	4 485	22 314 503,89
1985-86	4 519	23 295 744,69
1986-87	4 408	22 920 557,02
1987-88	4 180	21 326 922,26
1988-89	3 903	18 976 877,69

*Civils: ceux qui ont accompli un service étroitement lié à celui des Forces armées.

TABLEAU 10
État récapitulatif des dépenses en vertu du Fonds de secours 1988-1989

Service	Nombre de subventions uniques	Dépenses $
Logement	879	332 972
Vêtements	36	11 892
Soins	3 605	994 158
Appareils ménagers de base	929	413 836
Mobilier	876	387 674
Autres	645	237 837
Total 1988-1989	6 970	2 378 369
Total 1987-1988	7 189	2 306 819

Fonds de secours

Le Fonds de secours accorde des prestations pouvant aller jusqu'à 500 $ par année aux bénéficiaires de l'allocation qui sont autrement incapables de faire face à des situations d'urgence. Durant l'exercice écoulé, 6 970 demandes ont été approuvées, soit une diminution de 3,0 p. 100 comparativement à 1987-1988, dont le coût total s'est élevé à 2 378 000 $. Le plus souvent, les demandes d'aide avaient trait à la santé, au logement, aux vêtements et à l'acquisition d'appareils essentiels.

Programme de frais de funérailles et d'inhumation

En vertu du Règlement sur l'inhumation des anciens combattants, le programme du Ministère prévoit le paiement de certains frais de funérailles et d'inhumation pour les personnes qui y sont admissibles, ainsi que la fourniture de stèles funéraires de type établi par le Ministère.

Un montant maximum, fixé par le Conseil du Trésor, peut être payé au directeur de funérailles pour les préparatifs d'exposition du corps et l'inhumation, un cercueil convenable et le transport local de la dépouille. Le Ministère peut également payer des

indemnités pour l'achat d'un lot et les frais y afférents et, sur demande et avec l'assentiment d'un responsable du cimetière, le Ministère peut fournir une stèle de type réglementaire.

En 1988-1989, le Ministère a approuvé 3 283 demandes relatives à des frais de funérailles et d'inhumation en plus d'avoir fourni 1 899 stèles et versé à ce titre 5 082 000 $.

Les chiffres qui suivent indiquent le nombre de cas de funérailles et d'inhumation approuvé pour paiement aux termes du programme du Ministère au cours des années financières 1984 à 1989 et des dépenses y afférentes:

	Cas approuvés	Dépenses
1984-1985	2 052	2 817 986 $
1985-1986	2 023	2 746 445 $
1986-1987	1 569	3 190 037 $
1987-1988	1 523	4 008 000 $
1988-1989	3 283	4 522 650 $

Fonds du Souvenir

Le Ministère paie également les frais de funérailles autorisés par le Fonds du Souvenir, une organisation privée instituée en vertu du Règlement sur la corporation dite *Last Post Fund*. Le Fonds du Souvenir est un organisme non gouvernemental qui assure l'inhumation convenable de tout ancien membre des forces actives qui, à son décès, est sans ressources pour lui assurer des funérailles et une inhumation convenables.

Le Ministère garantit le paiement des frais de funérailles et d'inhumation, ainsi que celui d'une stèle funéraire. Il assure également le paiement des dépenses de fonctionnement du Fonds du Souvenir. En 1988-1989, les responsables du Fonds du Souvenir ont concentré leurs efforts dans le but d'améliorer le niveau de service sur le plan national et de s'assurer que les bénéficiaires possibles connaissent son existence et les avantages qu'il offre. En 1988-1989, le Fonds du Souvenir a approuvé 2 244 demandes de remboursement de frais funéraires et d'inhumation et 5 902 000 $ ont été versés au Fonds par le Ministère.

En 1988, le Ministère et le Fonds du Souvenir ont signé un protocole d'entente qui précise les relations administratives et financières, ce qui permettra d'offrir un meilleur service aux anciens combattants.

Les chiffres qui suivent indiquent les augmentations de l'aide accordée au Fonds du Souvenir au cours des dernières années.

	Cas approuvés	Dépenses
1985-1986	1 340	1 778 484 $
1986-1987	1 551	2 438 532 $
1987-1988	1 753	3 339 000 $
1988-1989	2 244	5 902 000 $

Fusion des programmes de frais de funérailles et d'inhumation

Trois programmes distincts assurent une aide pour les funérailles et l'inhumation des anciens combattants et des autres personnes admissibles en vertu de la Loi sur les pensions, du Règlement sur l'inhumation des anciens combattants et du Règlement sur la corporation dite *Last Post Fund*. Les trois programmes sont administrés par la Commission canadienne des pensions, le ministère des Anciens combattants et le Fonds du Souvenir, respectivement.

L'existence de trois programmes offrant des services similaires a semé la confusion chez les anciens combattants au sujet des critères d'admissibilité et des prestations dispensées. Pour éliminer cette confusion et rationaliser la mise en oeuvre des programmes, le Ministère et la Commission canadienne des pensions se proposent de fusionner leurs programmes en un seul sous les auspices du Règlement sur l'inhumation des anciens combattants. Il n'y aura aucune perte de prestations et le Règlement sur la corporation dite *Last Post Fund* continuera d'exister.

Cimetières, monuments et parcs commémoratifs de champs de bataille

Le Ministère rappelle le souvenir des efforts de guerre du Canada et le sacrifice des citoyens canadiens qui ont pris les armes par la présentation et l'interprétation au public de deux parcs et monuments commémoratifs de champs de bataille à Vimy et Beaumont-Hamel en France, de onze monuments commémoratifs de champs de bataille de moindre importance dont sept sont situés en France et quatre en Belgique.

Ces lieux sont très populaires auprès des touristes européens et canadiens. À lui seul, le parc de Vimy a accueilli plus de 650 000 visiteurs en 1988-1989. Pour aider à l'interprétation des lieux historiques à l'intention du public, le Ministère embauche des étudiants d'universités canadiennes qui agissent à titre de guides touristiques à Vimy du 1er avril au 15 novembre.

Au cours de 1988-1989, les *Royal Engineers* de l'armée britannique qui se sont intéressés de près aux tunnels de Vimy, lesquels témoignent d'une période importante de leur histoire, ont entrepris des travaux de recherche à Vimy. Ils ont ainsi fourni au Ministère une quantité enviable de nouvelles données concernant le système des tunnels, des conseils techniques pertinents et de l'aide pour les conserver, ainsi que de nouvelles cartes topographiques ayant trait à la partie du système de tranchées et de tunnels ouverte au public.

En 1988-1989, le coût total d'entretien de ces lieux historiques s'est élevé à environ 1,6 million de dollars, dont un million a été versé à la *Commonwealth War Graves Commission* qui est le principal agent du Canada pour l'entretien de ces lieux. Le Ministère compte également un surintendant à plein temps durant toute l'année à Vimy et un surintendant qui travaille à plein temps six mois par année à Beaumont-Hamel.

Entretien des tombes

Le Ministère entretient deux cimetières, de même que 32 lots et tombes ou stèles funéraires d'anciens combattants dans le cas où le gouvernement a aidé à payer les funérailles, l'inhumation ou l'érection de la stèle funéraire d'anciens membres des Forces armées. Il y a plus de 160 000 tombes réparties à travers des milliers d'endroits au Canada et à l'étranger. En 1988-1989, le Ministère a consacré approximativement 142 000 $ à cette fin.

En plus de ces inhumations faites en temps de paix, le Ministère est également responsable de l'entretien des tombes des morts de guerre du Canada. Le Ministère a versé 3 580 000 $ à la *Commonwealth War Graves Commission*, soit 9,88 p. 100 du budget de cette Commission, afin de commémorer chacun des quelque 110 000 morts de guerre du Canada des Première et Seconde Guerres mondiales. Le Ministère paie également une partie proportionnelle des coûts d'entretien du Cimetière commémoratif des Nations unies, situé en Corée, où 378 Canadiens sont inhumés et où les noms de 16 soldats canadiens sont inscrits sur le monument érigé à la mémoire de ceux dont la sépulture reste inconnue. En 1988-1989, le Canada a consacré 27 100 $ à cette fin.

Projet d'étude des activités commémoratives

Le Ministère a terminé une étude des activités commémoratives auxquelles le Canada participe afin d'établir des plans à long terme en ce domaine. L'étude a porté sur l'examen du rôle des organismes gouvernementaux et privés en ce qui concerne la reconnaissance, au Canada comme à l'étranger, des contributions et des sacrifices faits par les Canadiens durant les guerres.

Ateliers d'artisanat des anciens combattants (Vetcraft)

Le Ministère gère deux ateliers d'artisanat des anciens combattants, par l'intermédiaire des bureaux régionaux de l'Ontario et du Québec. L'un est situé à Toronto et l'autre, à Montréal. Ces ateliers embauchent des anciens combattants désavantagés et des personnes à leur charge aussi désavantagées pour fabriquer des symboles du souvenir vendus exclusivement à la Direction nationale de la Légion royale canadienne au prix coûtant. En 1988-1989, les ventes ont rapporté un montant brut d'environ 1,3 million de dollars.

Le Ministère et la Légion royale canadienne ont entrepris une initiative conjointe destinée à résoudre un problème important relatif aux ateliers d'artisanat des anciens combattants et à assurer la fabrication de symboles du souvenir de grande qualité à un prix minimal.

Assurance des soldats de retour au pays et assurance des anciens combattants

Les programmes de l'assurance des soldats de retour au pays et de l'assurance des anciens combattants offrent une assurance-vie aux anciens combattants des Première et Seconde Guerres mondiales qui pouvaient ne pas être admissibles à une telle assurance auprès des compagnies privées. Aucune nouvelle police n'a été émise depuis 1968, mais les deux programmes comptent environ 9 665 polices qui sont toujours en vigueur et qui avaient une valeur nominale d'environ 29 791 243 $ au 31 mars 1989.

Au cours de l'exercice 1988-1989, il y a eu 48 demandes de prestations de décès en vertu de la Loi de l'assurance des soldats de retour au pays pour une valeur nominale de 101 950 $. Une police émise en vertu de cette même Loi, d'une valeur nominale de 1 000 $, a été rachetée durant la même période. Au 31 mars 1989, 288 de ces polices étaient en vigueur et représentaient une obligation totale de 621 376 $.

TABLEAU 11
Fonds de l'assurance des anciens combattants au 31 mars 1989

Solde créditeur au 31 mars 1988			**21 138 198,14 $**
Versements initiaux (Indemnités de décès)	1 180 926,66 $		
Rentes	42 885,63		
Valeurs de rachat en espèces	405 364,54		
Trop-payés de primes remboursés	14 134,95	1 643 311,78 $	
Intérêts de primes en retard	41,84		
Primes reçues	160 345,17		
Rajustement actuariel	554 894,92	715 281,93	928 029,85
Solde créditeur au 31 mars 1989			**20 210 168,29 $**

TABLEAU 12
Fonds de l'assurance des soldats de retour au pays au 31 mars 1989

Solde créditeur au 31 mars 1988			**856 968,79 $**
Versements initiaux (Indemnités de décès)	114 450,81 $		
Rentes	10 050,26		
Valeurs de prestations d'invalidité	-		
Valeurs de rachat en espèces	946,00		
Paiement en vertu de l'article 10 (Loi de l'ASRP)	-		
Trop-payés de primes remboursés	-	125 447,07 $	
Primes reçues	-		
Rajustement actuariel	17 700,68	17 700,68	107 746,39
Solde créditeur au 31 mars 1989			**749 222,40 $**

Au cours de la même période, des prestations de décès ont été versées en vertu de la Loi sur l'assurance des anciens combattants à l'égard de 376 polices, d'une valeur nominale totale de 1 125 086 $, et 145 polices, d'une valeur nominale de 547 990 $, ont été rachetées. Au 31 mars 1989, il restait 9 377 polices en vigueur, soit une obligation totale de 29 169 866 $.

Fonds en fiducie

Conformément aux désirs des donateurs ou des testateurs, le Portefeuille administre 41 fonds fiduciaires qui totalisaient environ 1 072 000 $ au 31 mars 1989. Ces fonds sont détenus à des fins déterminées dans le Trésor. L'intérêt est versé chaque année selon le solde mensuel minimum conformément aux taux établis par le ministre des Finances. Une liste des fonds fiduciaires figure au tableau 13.

Au cours de l'année écoulée, on a accepté des legs provenant des successions suivantes:

Donald G. Grant	- 105 727 $
Henry Shimmens	- 52 073 $
Jessie Cameron	- 122 318 $
Joachim Bilodeau	- 44 507 $

Les legs des successions Cameron et Bilodeau sont en voie d'être transférés des fonds successoraux aux fonds en fiducie.

Cette source de financement est très importante et le Ministère en est très reconnaissant envers les donateurs. Les legs déductibles aux fins de l'impôt comme ceux-ci, qui doivent être utilisés au profit des anciens combattants et des personnes à leur charge, permettent au Ministère d'offrir des services qui autrement n'existeraient pas.

Aide aux étudiants

L'aide pour les études post-secondaires des enfants de bénéficiaires d'une pension d'invalidité décédés est accordée en vertu de la Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation). Un enfant pour lequel une aide a été approuvée reçoit une allocation mensuelle de 120,11 $ jusqu'à l'âge de 21 ans et de 470,27 $ jusqu'à l'année scolaire pendant laquelle l'étudiant atteint l'âge de 30 ans. Les frais de scolarité peuvent également être payés jusqu'à concurrence maximale de 1 500 $ par année scolaire.

Au 31 mars 1989, 293 étudiants au total recevaient de l'aide en vertu du programme. Plus de 8 000 étudiants ont bénéficié du programme depuis l'entrée en vigueur de la Loi en juillet 1953.

Formation des pensionnés

Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité qui, en raison de l'invalidité qui leur ouvre droit à une pension, ne peuvent plus poursuivre leurs activités

TABLEAU 13
Fonds en fiducie
1er avril 1988
31 mars 1989

Nom	Solde au début 1 avril 1988	Montants touchés	Déboursés	Solde 31 mars 1989
Prisonniers de guerre Extrême-Orient (Seconde Guerre mondiale)	30 991,51	160,00	2 000,00	29 151,51
Hôpital de district	6 963,16	520,96		7 484,12
Fonds Pritchard Griffin	3 017,52			3 017,52
Fonds Greer	58 116,91			58 116,91
Hôpital (Sainte-Anne)	54 719,82	324 501,73	320 519,42	58 702,13
Centre médical Sunnybrook	24 175,54	112 293,63	51 801,10	84 668,07
Fonds fiduciaire I - London	4 436,16			4 436,16
Service auxiliaire - Regina	1 944,87	1 440,67	2 223,00	1 162,54
Fonds fiduciaire des résidents	49 621,71	2 875,54	3 541,44	48 955,81
Prestations spéciales	21 593,95	115 516,30	13 637,18	123 473,07
Harold Cruise	21 797,38	1 338,50	1 625,50	21 510,38
MSST — Fonds fiduciaire	129 961,37	8 325,00	22 249,71	116 036,66
Services sociaux - Vancouver	4 660,82	105,00	150,00	4 615,82
Henry White	8 554,14	85,00	1 931,54	6 707,60
Fonds de la cantine	66 592,37	1 052 081,50	1 114 411,05	4 262,82
Fonds fiduciaire des services de guerre	115 066,94	14 995,41	77 954,39	52 107,96
Fonds fiduciaire des anciens combattants canadiens	4 396,17	255,16	3 101,15	1 550,18
Robert E. Machin	9 620,27	752,87	2 300,00	8 073,14
Laura Ann Hart	163 953,53			163 953,53
Fonds Florence Martineau*	10 159,30	1 846,90		12 006,20
Fonds Sidney J. Lambert*	669,85	57,13		726,98
Fonds de secours des anciens combattants*	269 672,55	52 935,40	64 053,71	258 554,24
22 comptes	1 060 685,84	1 690 086,70	1 681 499,19	1 069 273,35
19 comptes divers	1 316,31	14 737,15	12 820,85	3 232,61
Total 41 comptes	1 062 002,15	1 704 823,85	1 694 320,04	1 072 505,96

* Ne figurent pas au Trésor (conservés par un établissement financier).

TABLEAU 14
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation). Étudiants inscrits par région 1988-1989

Région	Étudiants qui ont reçu de l'aide 1988-1989	Coûts annuels $
Atlantique	69	214 136,28
Québec	29	62 668,35
Ontario	79	239 639,98
Prairies	73	149 426,71
Pacifique	43	79 385,26
TOTAL	293	745 256,58

professionnelles habituelles, peuvent recevoir une allocation pour obtenir une formation technique, professionnelle ou universitaire. L'aide accordée est une allocation mensuelle qui est rajustée à chaque trimestre. Des indemnités supplémentaires de subsistance sont versées aux bénéficiaires qui ont des personnes à leur charge et à ceux qui font des études en un endroit éloigné de leur lieu de résidence habituel. Un montant maximum de 800 $ peut également être versé pour le paiement des frais de scolarité et des livres. Au 31 mars 1989, 35 pensionnés recevaient une aide au titre de ce programme.

Aide aux anciens combattants nécessiteux d'outre-mer

Des prestations sont versées aux anciens combattants canadiens ou aux personnes à leur charge qui sont établis au Royaume-Uni, en sus des pensions et des allocations supplémentaires britanniques. Une indemnité équivalente qui s'élève actuellement à environ 43,00 $ par mois, est accordée aux anciens combattants canadiens ou aux personnes à leur charge qui habitent le continent européen.

Ce programme est administré par les représentants du ministère des Anciens combattants au Haut-Commissariat du Canada à Londres en Angleterre. En 1988-1989, il y a eu jusqu'à 277 bénéficiaires par mois, ce qui a représenté une dépense totale de 142 505 $.

Le *British Department of Health and Social Security* a modifié ses méthodes de paiement, à compter d'avril 1988. Ces modifications ont permis au Ministre d'augmenter d'une livre par semaine le paiement versé aux anciens combattants d'outre-mer pour remplacer un cadeau annuel de 25 livres sterling, ce qui donne une augmentation nette du montant de l'aide versée par le Canada. Le Ministre ne pouvait consentir une augmentation supérieure sans que cela ne touche les prestations aux anciens combattants versées dans le cadre de programmes britanniques.

Subventions d'aide

Au total environ 45 000 $ en subventions d'aide sont versés par année à la Légion royale canadienne, au Fonds de bienfaisance de l'armée, à la Société canadienne de l'ouïe, à l'Association canadienne des paraplégiques et à l'Association des anciens combattants canadiens du Royaume-Uni.

Soutien de programme

Le Soutien de programme fournit diverses formes de soutien au Ministère, en particulier dans les domaines de la prévision du nombre des clients et des dépenses afférentes aux programmes, de l'évaluation des coûts des propositions de modifications des programmes et des lois et du fonctionnement d'un système de mesure de rendement et de divers systèmes d'information de gestion.

En 1988-1989, les modèles de prévisions ont été élargis aux programmes croissants des soins de santé, comme le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et le Programme des soins de longue durée en établissement. En outre, une initiative a été prise en collaboration avec Santé et Bien-être social Canada pour améliorer les renseignements concernant le nombre d'anciens combattants et des personnes à leur charge. Cette initiative aidera également à déterminer les personnes qui ne reçoivent pas encore les prestations auxquelles elles peuvent être admissibles.

Direction générale des affaires intergouvernementales

La décision prise par le Ministère en 1987 d'élaborer des méthodes et des stratégies particulières pour négocier avec les provinces, les ministères fédéraux, et le secteur privé donnent des résultats profitables. Au cours de la dernière année, le mandat de la Direction générale a été précisé, un réseau de contacts utiles a été mis sur pied et le processus de coordination interne établi. On s'est efforcé d'élaborer une entente-cadre générique pour négocier avec les provinces les questions des soins de santé et de diriger les discussions en cours, comme la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants, l'amélioration de l'aile des anciens combattants du Centre de réadaptation Wascana, l'élaboration de propositions pour l'hôpital Colonel Belcher et de mettre au point une solution acceptable assurant les soins nécessaires aux résidants de l'Institut psychiatrique de London.

Foyer Rideau pour anciens combattants

Depuis la signature d'un protocole d'entente en mars 1988, les négociations se poursuivent pour céder à la province d'Ontario et à l'hôpital Perley, le Foyer Rideau, situé à Ottawa, et 50 lits pour soins de longue durée pour les anciens combattants hébergés actuellement au Centre médical de la Défense nationale. L'entente de cession une fois conclue stipulera le versement d'une contribution du Ministère pour la construction d'un établissement de 450 lits pour remplacer l'hôpital Perley existant et assurer 250 lits pour soins de longue durée aux anciens combattants. La planification de l'établissement a été amorcée et sa construction doit être terminée en 1993.

Centre de réadaptation Wascana

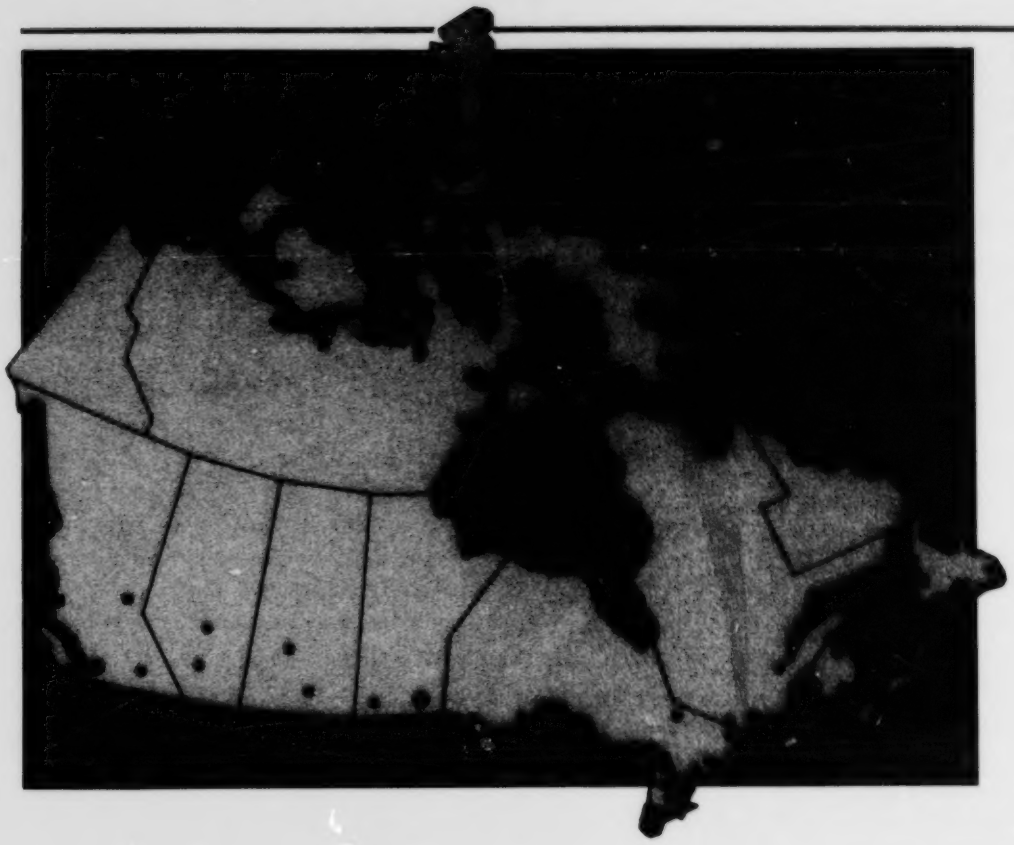
Les négociations sont sur le point de se conclure avec la province de Saskatchewan pour remplacer l'aile de 54 lits des anciens combattants au Centre de réadaptation Wascana à Regina par 54 lits pour soins de longue durée. Le gouvernement fédéral fournira une aide financière pouvant aller jusqu'à 6 000 000 $. La construction devrait commencer au printemps de 1989.

Institut psychiatrique de London

En raison de la détérioration de l'établissement, l'hôpital Victoria, qui possède et exploite l'Institut psychiatrique de London, et le Ministère doivent élaborer bientôt une solution acceptable. Les besoins spéciaux des résidants limitent les solutions possibles, mais l'hôpital voisin de Parkwood, qui se spécialise dans les soins de longue durée et a des installations pour les anciens combattants, apparaît comme la plus prometteuse.

Lits supplémentaires pour soins de longue durée

Le Ministre a envoyé une lettre à chacune des provinces dans laquelle il expose les points principaux de la stratégie du Ministère pour les soins de longue durée dispensés aux anciens combattants, leur fournissant des renseignements sur la décision du Cabinet fédéral de mai 1988 sur les lits pour soins prolongés et invitant les provinces à montrer l'intérêt qu'elles portent à cette question en mettant sur pied des programmes et des services communs pour les anciens combattants. Les besoins de lits supplémentaires pour soins prolongés ont été établis pour toutes les provinces à l'exception du Québec (où on mettra l'accent sur l'amélioration des installations existantes) et une aide financière sera accordée pour la construction en autant que les anciens combattants pourront y avoir accès en priorité pendant une période de 20 ans. La lettre du Ministre proposait également de tenir des discussions de grande envergure sur tous les aspects des services de santé offerts aux anciens combattants avec pour objectif d'élaborer un accord-cadre entre le Ministère et chaque province. Des discussions préliminaires ont commencé avec trois provinces.



Légende

- Bureau régional
- Bureau de district

Secteur des opérations

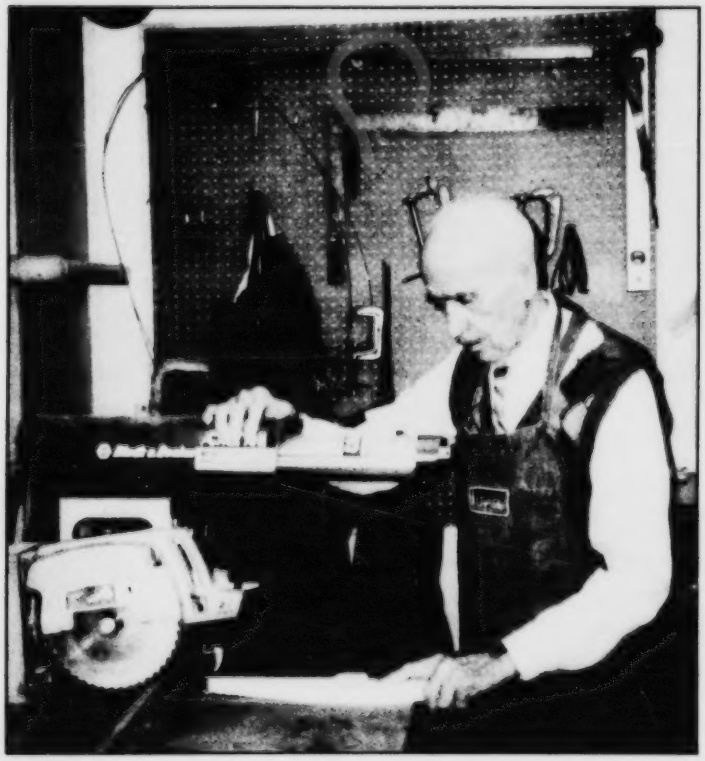
Le Secteur des opérations, qui compte cinq bureaux régionaux et 32 bureaux de district situés à travers le Canada, fournit des services et des prestations aux anciens combattants et administre l'hôpital du Ministère à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et les foyers pour anciens combattants situés à Senneville (Québec), à Ottawa (Ontario) et à Saskatoon (Saskatchewan). Le Secteur est également chargé des opérations concernant les activités commémoratives, les opérations à l'étranger, ainsi que celles des citations et des décorations.

Compte tenu de la croissance rapide du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), la charge de travail a augmenté d'environ 25 000 bénéficiaires en mars 1988 à près de 40 000 bénéficiaires en mars 1989. Les bureaux régionaux et les bureaux de district ont ressenti les effets de cette augmentation considérable. Des modifications et des rajustements modestes apportés dans ces bureaux, ainsi qu'une baisse du nombre de comptes d'AAC/AGC, qui est passé de près de 73 000 en mars 1988 à environ 64 000 un an plus tard, ont permis au personnel de faire face à l'augmentation de la demande de services en vertu du PAAC.

Un élargissement de l'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants est entré en vigueur le 1er avril 1989. Les nouveaux anciens combattants admissibles sont âgés de 65 ans ou plus et ont servi pendant au moins 365 jours dans les unités levées au Canada ou à Terre-Neuve durant la Première ou la Seconde Guerre mondiale, qui ont des besoins de soins de santé et un revenu

limité. En outre, les clients qui bénéficient des prestations en vertu du PAAC deviendront automatiquement admissibles aux prestations pour traitements. Environ 2 400 demandes d'admission à ce Programme avaient déjà été reçues en mars 1989.

Les efforts ont été poursuivis en vue d'accroître la sécurité et l'efficacité opérationnelle au sein du Secteur. La mise en place du programme d'autorisation de sécurité des employés et l'initiative concernant la sécurité ont été poursuivies afin d'accroître le niveau de protection des renseignements sur les clients et de réduire le risque de pertes ou d'endommagement des appareils et du matériel. Divers systèmes informatiques et électroniques ont également été améliorés pour accroître l'efficacité générale des opérations et réduire le temps de réponse donné au client.



Région du Pacifique

La région du Pacifique comprend un bureau régional à Vancouver et quatre bureaux de district. La population d'anciens combattants de la région du Pacifique est évaluée à environ 106 000.

Une des modifications les plus notables apportées au bureau régional à Vancouver concerne les prestations pour traitements. Par suite de modifications de mesures législatives provinciales, les aînés sont maintenant tenus de payer 75 p. 100 des frais d'exécution des ordonnances jusqu'à concurrence de 125 $ par année. Étant donné qu'ACC paie ces frais à l'égard de bénéficiaires indigents, les comptes d'ordonnances sont passés de 124 000 à 328 000 l'année dernière.

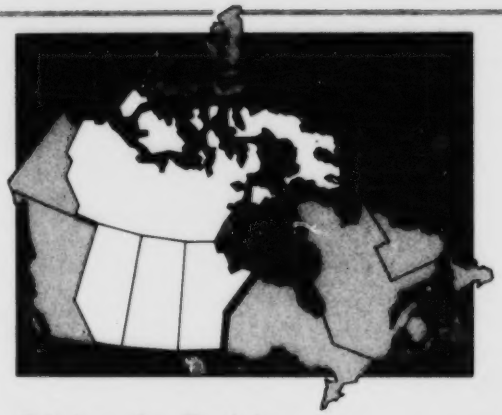
La Clinique dentaire de Vancouver offre une formation dentaire avec spécialisation en gériatrie aux étudiants universitaires en vertu d'une entente avec l'université de la Colombie-Britannique. Le chef du Service de médecine dentaire est professeur adjoint titulaire.

Le bureau de district de Vancouver a pris trois initiatives dans le domaine des examens médicaux pour réduire la tension à laquelle sont soumis les anciens combattants ayant des besoins spéciaux. Les examens médicaux sont

effectués «à domicile» pour les anciens combattants dont la mobilité est très limitée en raison de leurs incapacités physiques, et «à l'hôpital» quand la tension de l'examen et des consultations ultérieures constituerait une lourde obligation pour l'ancien combattant. En outre, les anciens combattants profondément perturbés sur le plan émotionnel sont vus par un psychiatre conseil au bureau de district.

Les examens médicaux sont effectués actuellement par des médecins auxiliaires du secteur privé local de sorte que les anciens combattants relevant du bureau de district de Prince George n'ont pas à se rendre dans la région de Vancouver. De plus, les commissaires et les avocats-conseils du Bureau de services juridiques des pensions se déplacent régulièrement et viennent dans le district de Prince George pour tenir des auditions du Comité d'examen.

En juillet 1988, le Bureau de services juridiques des pensions a ouvert un nouveau bureau afin que le bureau de district de Penticton offre tous les services. Au cours des dix dernières années, le bureau de district de Penticton a pris de l'expansion, son personnel passant de 12 employés à 26. Cela reflète une augmentation de la demande de services, qui découle en partie de l'accroissement du nombre des retraités habitant dans la vallée d'Okanagan. La Division provinciale de la Santé publique parraine également les colloques *Choosing Wellness* pour les personnes âgées dans la région de Penticton. Par l'intermédiaire de l'infirmière du bureau de district, Anciens Combattants Canada fait partie intégrante du programme.



Région des Prairies

La région des Prairies comprend un bureau régional à Winnipeg, six bureaux de district et le Foyer Saskatoon pour anciens combattants. Tous les bureaux servent les anciens combattants vivant en milieu rural et les bureaux d'Edmonton, de Saskatoon et de Winnipeg servent également les anciens combattants des régions du nord. La région des Prairies se compare à celles de l'Ontario et du Québec en termes d'étendue géographique et comprend un pourcentage élevé d'aînés de 65 ans et plus. La population d'anciens combattants de la région des Prairies est évaluée à environ 109 400.

Au nombre des activités plus importantes des bureaux de district, il y a notamment: l'extension des services aux régions peu peuplées et aux anciens combattants autochtones; la planification à l'égard des anciens combattants qui sont difficiles à loger; et la surveillance des établissements de soins contractants comme l'hôpital Colonel Belcher, le Centre Deer Lodge et le Centre de réadaptation Wascana.

Au cours de 1988-1989, le pourcentage de bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants a augmenté de 55 p. 100. De septembre 1988 à mars 1989, les Services aux

clients du bureau régional ont établi des statistiques exhaustives portant sur la planification et le développement en 1989-1990 et les bureaux de district ont fait la promotion active du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Le Comité régional des soins de santé a procédé à une vérification, les systèmes régionaux de projet ont apporté leur soutien au projet et le personnel des Prestations financières a reçu de la formation relativement au Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Les communications ont été concentrées sur les activités concernant les services aux bénéficiaires, les activités commémoratives et l'éducation. On a également accordé la priorité aux communications internes, à la surveillance des médias et à l'analyse de l'environnement public.

La région continue d'améliorer le programme d'assurance de la qualité au Foyer Saskatoon pour anciens combattants qui compte présentement 59 résidants. Le nombre de résidants souffrant de troubles cognitifs continue d'augmenter, ce qui occasionne un besoin de personnel supplémentaire qui peut prodiguer des soins individuels.

Région de l'Ontario

La région de l'Ontario comprend un bureau régional, dix bureaux de district et le Foyer Rideau pour anciens combattants. Les bureaux de district de London et Toronto nord sont situés à l'intérieur des hôpitaux contractants. Le nombre total des anciens combattants en Ontario est évalué à environ 260 000.

Des liens ont été établis avec les localités en Ontario pour s'assurer qu'il y a des services pour les anciens combattants qui en ont besoin. La capacité qu'a le Ministère de communiquer avec les autres organismes pour s'occuper des cas difficiles assure l'aide la meilleure possible aux anciens combattants dans le besoin. Il suffit à cet égard de citer l'exemple de l'entente conclue avec l'Association des anciens combattants autochtones du nord-ouest de l'Ontario dans le but de fournir des services de renseignements aux anciens combattants autochtones dans le nord de l'Ontario dans leur propre langue, afin qu'ils puissent comprendre les programmes du ministère des Anciens combattants et en tirer avantage. De plus, le bureau de district de North Bay a embauché deux conseillers autochtones afin d'offrir un meilleur service aux anciens combattants autochtones.

En ce qui concerne les cliniques de soins dentaires dans la région de l'Ontario des propositions de cession des cliniques ont été élaborées et examinées avec les hôpitaux contractants à Toronto nord et London. De plus, la clinique dentaire de Toronto nord a terminé un projet pilote sur les implants dentaires qui a obtenu un taux de réussite de 96 p. 100.

La région de l'Ontario et *Green Shield Prepaid Services* ont travaillé en collaboration sur un projet pilote pour mettre à l'essai la nouvelle «technologie de la carte à mémoire» dans le district de North Bay. La carte à mémoire, une carte de crédit en plastique dotée d'un microprocesseur de 64K, a été utilisée pour mettre à l'essai un système amélioré de prestations pour médicaments aux anciens combattants. Le projet pilote a été couronné de succès et bien reçu par les anciens combattants et les pharmaciens participants.

La région de l'Ontario a encouragé des initiatives en matière de logement en 1988-1989 en tenant des séances d'information et des réunions qui ont abouti aux deux projets suivants: un complexe de 40 unités à Haileybury et un projet proposé pour la réserve de Lake Helen, dans le nord de l'Ontario. Le dernier projet vise à répondre aux besoins des anciens combattants autochtones.

L'augmentation de la disponibilité d'infirmières et de médecins contractants dans la région de l'Ontario a amélioré d'une façon significative les niveaux de service offerts aux anciens combattants voulant obtenir des prestations de pension et de soins de santé. Huit médecins à temps plein, 47 médecins à temps partiel et 25 infirmières à temps plein sont maintenant à la disposition des anciens combattants dans leurs localités.

Un certain nombre d'activités ont eu lieu au Foyer Rideau pour anciens combattants en 1988-1989. Le personnel de la région de l'Ontario a participé énormément aux négociations concernant la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à l'hôpital Perley. De plus, les résidants du Foyer Rideau, travaillant de concert avec la Croix-Rouge, ont fait des ours en peluche pour aider des activités de bienfaisance de la police de Gloucester et le Service ambulancier d'Ottawa. Certains résidants du Foyer Rideau se sont également portés volontaires pour apprendre à lire aux enfants des écoles locales. Un Groupe de soutien familial a aussi été formé pour aider les familles à faire face à la maladie d'Alzheimer et à d'autres infirmités cognitives.

La construction de la nouvelle aile destinée aux anciens combattants au Centre hospitalier Sunnybrook devrait être terminée en juin 1990. L'établissement offrira aux anciens combattants 170 lits pour les soins intermédiaires en maison de repos, tandis que 100 autres lits serviront aux autres résidants de la province. La construction de la nouvelle aile *Western Counties* à l'hôpital Parkwood à London (Ontario) a également été terminée en 1988-1989. Cette nouvelle aile permettra d'accueillir 170 anciens combattants.

Région du Québec

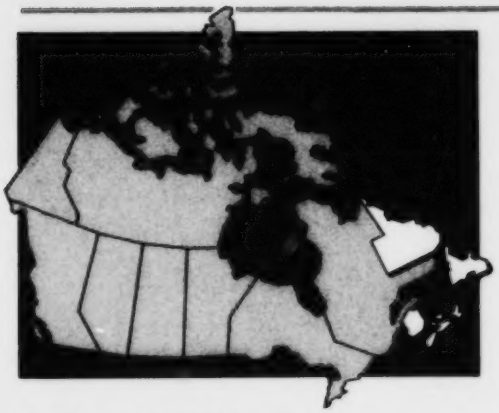
La région du Québec comprend un bureau régional à Montréal et quatre bureaux de district à Québec, Sherbrooke, Gatineau et Montréal. Une équipe d'environ 40 conseillers dispensent des services dans la région. Le nombre des anciens combattants dans la région du Québec est évalué approximativement à 75 000, ce qui représente 12 p. 100 du total des anciens combattants au Canada. En janvier 1989, environ 43 p. 100 de ceux-ci, soit 25 000 anciens combattants, recevaient des prestations du ministère des Anciens combattants.

Un programme spécial de publicité, adapté aux besoins du Québec, a été mis en oeuvre au cours de 1988-1989 pour informer les anciens combattants au sujet de la loi sur les anciens combattants qui ont servi au Canada. À compter du 31 mars 1989, 249 demandes avaient été approuvées. Ces requérants iront s'ajouter aux 4 734 anciens combattants de la région du Québec qui reçoivent déjà des prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

La région du Québec a mis l'accent sur la promotion des programmes et services du Ministère. Les membres du bureau régional et des bureaux de district ont participé à plusieurs expositions pour les aînés, dont le «Salon des aînés» à Montréal et à Québec, afin de promouvoir l'accessibilité des programmes du Ministère à la population du Québec. Des milliers de personnes visitent les comptoirs de renseignements chaque année.

Au cours de l'année, on a élaboré au bureau régional un programme de communications avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Depuis, tous les bureaux régionaux de services sociaux et médicaux, ainsi que les Centres locaux de services communautaires du Québec ont reçu des cahiers d'information sur les services offerts par Anciens Combattants Canada. De semblables initiatives de promotion seront prises l'an prochain.

Les bureaux de district ont mené diverses campagnes en collaboration avec la Légion royale canadienne pour promouvoir les différents services et programmes du Ministère. Ces campagnes, intitulées «Opération Services», ont été menées dans tout le Québec. Des séances d'information ont été organisées pour familiariser les agents du Bureau d'assistance de la Légion aux programmes et les inviter à communiquer avec les conseillers aux bureaux de district. Cette nouvelle coopération ouvrira la voie à l'établissement dans tout le Québec de «points de service», qui permettront aux conseillers et aux agents du Bureau d'assistance de travailler côte à côte à des périodes précises durant l'année pour promouvoir les programmes du ministère des Anciens combattants et en informer les intéressés.



Région de l'Atlantique

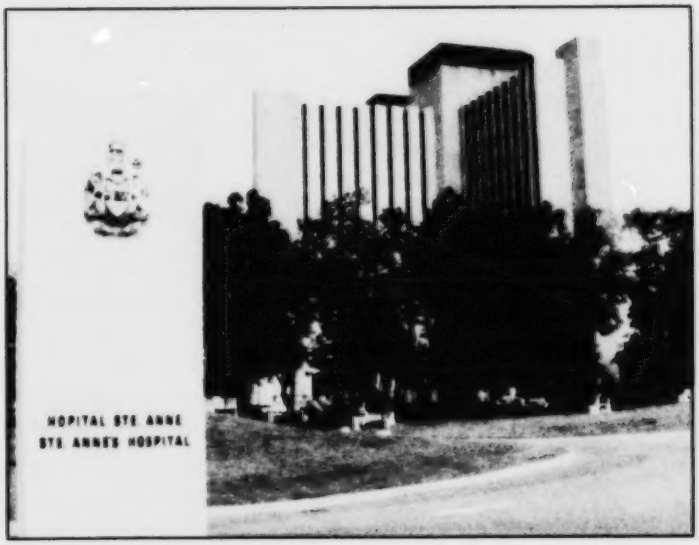
La région de l'Atlantique comprend un bureau régional situé à Dartmouth, un bureau sous-régional à St. John's (Terre-Neuve) et six bureaux de district desservant les quatre provinces de l'Atlantique.

Le nombre des anciens combattants dans la région de l'Atlantique est évalué à environ 61 000, ce qui représente environ 10 p. 100 du total approximatif des anciens combattants du Canada. La part des activités de la région de l'Atlantique par rapport à l'ensemble du pays est ainsi évaluée: ententes en vigueur pour le PAAC, 24 p. 100; comptes d'AAC et d'AGC, 21 p. 100; demandes de prestations au Fonds de secours, 62 p. 100; comptes de la CCP, 14 p. 100.

La croissance considérable qu'a connue le Programme pour l'autonomie des anciens combattants dans tout le Canada a été particulièrement spectaculaire dans la région de l'Atlantique. La région avait 10 757 cas en 1988-1989, au lieu de 5 161 en 1987-1988. Cela représente une augmentation annuelle d'environ 108 p. 100 et un volume mensuel d'environ 470 cas.

Venant s'ajouter aux établissements contractants, 480 lits pour soins communautaires sont utilisés par des anciens combattants grâce au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Ces lits remplissent un vide important au chapitre des services entre les programmes de soutien à domicile et les lits pour soins prolongés dans les établissements contractants.

Le nombre prévu des demandes de prestations émanant des anciens combattants qui ont servi au Canada a été dépassé au cours des premiers mois. Au 31 mars 1989, 630 demandes ont été traitées. Ces requérants iront s'ajouter aux 9 607 anciens combattants de la région de l'Atlantique, qui reçoivent déjà des services en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.



Hôpital Sainte-Anne

L'hôpital Sainte-Anne est un établissement qui compte 900 malades et 1 400 employés. Améliorer la santé physique et mentale des anciens combattants à l'hôpital, au Foyer Senneville et au Centre de Liaison, est le but ultime. Il y a eu plusieurs initiatives visant à encourager l'autonomie et à améliorer

la qualité de vie des anciens combattants en 1988-1989.

Les Comités des bénéficiaires, qui jouent un rôle important dans les activités à l'hôpital Sainte-Anne, ont été très actifs au cours de la dernière année sur les questions touchant l'amélioration du cadre physique. Un Club social des anciens combattants a été constitué par le Comité des bénéficiaires avec l'aide du Comité de coordination, dont les membres représentent la Légion royale canadienne, les bénévoles, le personnel clinique et l'administration. Ce Club organise une réunion ou une soirée chaque semaine pour les anciens combattants et leurs invités ainsi que des sorties récréatives hebdomadaires à l'intention des anciens combattants hospitalisés.

Les membres du Centre de Liaison de l'Association des anciens combattants ont vendu des articles d'artisanat et occupé un kiosque dans un centre commercial local pour renseigner le public sur les activités et les services du Centre. L'Association a été constituée en société de sorte que les divers ateliers peuvent fonctionner sur une base lucrative. En outre, le Ministère a approuvé des locaux supplémentaires pour le Centre de Liaison et les activités peuvent désormais se dérouler dans un auditorium qui est bien adapté pour les handicapés.

Au Foyer Senneville, le Comité des bénéficiaires travaille en étroite collaboration avec la direction du Foyer pour améliorer la qualité de vie des résidants. Ce Comité a contribué par son action à faire installer des bancs de parc sur les terrains du Foyer et le long du trajet de l'autobus allant au village.

Les anciens combattants peuvent désormais avoir recours à un ombudsman qui s'occupe de régler les plaintes émanant des bénéficiaires ou de leurs représentants et elle a formé un groupe de soutien pour les membres des familles des malades.

Cette année, des efforts spéciaux ont également été faits pour améliorer les activités à l'intention des anciens combattants restant dans les salles. Plusieurs nouvelles activités ont été instituées, comme des visites de bénévoles de la SPA et d'animaux. Des mini-concerts ont aussi été présentés en soirée.

Une fois de plus cette année, un programme de vacances a été organisé. Cent vingt malades, dont 32 étaient en fauteuils roulants, ont séjourné quatre jours dans les régions de Lanaudière et des Cantons de l'Est. De plus, dix résidants du Foyer Senneville ont fait le tour du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

En août, plus de 500 anciens combattants hospitalisés ont participé à un pique-nique sur les terrains de l'hôpital. En outre, les malades de l'hôpital Sainte-Anne ont accueilli le Royal 22^{e} pour l'inauguration officielle des fêtes du 75^{e} anniversaire du Régiment.

Après plusieurs années de préparation et de négociation, toute une gamme de services bancaires sont maintenant offerts à l'hôpital.

Les bénévoles ont beaucoup contribué au bien-être des anciens combattants. Au total, 221 bénévoles actifs ont consacré 46 500 heures en visites en 1988-1989.

Un certain nombre de programmes et de projets ont été entrepris durant l'année pour assurer un niveau élevé de soins et de traitements aux patients à l'hôpital Sainte-Anne.

Le Comité sur la bioéthique de l'hôpital a préparé un guide sur la question controversée de l'application d'une thérapie et du droit d'un malade de refuser un traitement. Le guide a été soumis au Bureau du curateur public qui y a répondu favorablement.

Au cours de l'année dernière, le groupe de thérapie professionnelle a adapté la technologie de la micro-informatique pour permettre aux anciens combattants qui sont handicapés physiquement de correspondre avec leurs amis et leur famille ou d'écrire leurs souvenirs en utilisant l'ordinateur.

Le Service de soins infirmiers a souligné la nécessité de soins de haute qualité et de la stabilité du personnel infirmier. Malgré une pénurie d'infirmières sur le marché du travail, le recrutement d'infirmières qualifiées a été effectué avec succès. Un programme de thérapie par l'utilisation d'un animal de compagnie, mis sur pied en 1987, a été poursuivi et des réunions entre Sophie, un caniche français de 12 ans, et les anciens combattants ont été organisées. La thérapie crée une atmosphère de relaxation.

Les résultats du «Questionnaire sur la satisfaction des bénéficiaires» qui ont été recueillis au cours de l'année permettront aux employés de mieux connaître les attitudes des malades et d'augmenter chez les malades la connaissance des services offerts.

Autres activités

Citations et décorations, et documents de l'extérieur

En 1988-1989, près de 4 300 médailles ont été décernées pour la première fois et 5 400 autres médailles ont été remises en guise de remplacement. En outre, on a remis pour la première fois en 1988 des Insignes de service en Corée. Les anciens combattants de la guerre de Corée qui ont servi au sein des Forces armées canadiennes ou de groupes de soutien associés entre le 27 juin 1950 et le 27 juillet 1954 ont droit à ce nouvel Insigne. Un grand total de 9 429 Insignes de service en Corée ont été décernés durant l'année. Le service a traité environ 13 300 demandes de documents médicaux et de documents de service liés aux anciens combattants.

Operations dans les pays étrangers

Le Service des opérations dans les pays étrangers administre les prestations de traitements pour tous les bénéficiaires canadiens d'une pension d'invalidité vivant hors du Canada et, en vertu d'une entente de réciprocité, assure les prestations de traitements pour certains bénéficiaires d'une pension d'invalidité des pays alliés qui vivent au Canada. Durant l'année, l'accroissement des communications entre le Ministère et le *Department of Veterans Affairs* des États-Unis a permis d'améliorer les programmes pour les anciens combattants visés par l'accord de réciprocité dans les deux pays.

Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel

Le 6 novembre 1988, le Sous-ministre a représenté le Ministre à la cérémonie annuelle organisée par le Ministère au Monument commémoratif du Canada à Vimy. Le général Paul Manson, chef de l'État-major de la Défense au Canada et son homologue français, le général Schmitt, étaient les invités d'honneur. Des détachements militaires du Canada et de la France y ont participé; une fanfare canadienne et une fanfare française étaient présentes.

Activités commémoratives et cérémonies spéciales

Un pèlerinage marquant le 35^{e} anniversaire du cessez-le-feu en Corée s'est déroulé en avril 1988. La délégation officielle était composée d'anciens combattants de la Marine royale canadienne, de régiments et corps de l'Armée canadienne, et de l'Aviation royale canadienne. Ces derniers ont été choisis par les colonels honoraires des régiments, les colonels commandants des corps et les associations regroupant la majorité des anciens marins et aviateurs. Le groupe a participé à des cérémonies commémoratives tenues aux cimetières de guerre et aux monuments commémoratifs, en Corée et au Japon.

Secteur de l'administration

Le Secteur de l'administration a pour mandat de s'assurer que les ressources affectées au personnel, aux finances, à l'information et au matériel soient utilisées et protégées de façon efficace et efficiente. Il fournit à cette fin une orientation fonctionnelle, ainsi que des services de soutien en gestion et de soutien opérationnel pour respecter les priorités du Ministre, les exigences du Parlement et des organismes centraux, ainsi que les besoins particuliers des divers programmes du Portefeuille.

Grâce à son protocole d'entente et aux accords de services communs récemment élaborés, le Secteur a pu négocier des programmes adaptés aux besoins de chaque organisme et de la plupart des directions générales et des directions indépendantes pour la prestation de toute la gamme des services de l'administration. Ces documents renferment tous les détails relatifs aux services, aux responsabilités et aux rôles fonctionnels, et aux indices de rendement. Des relevés sur la satisfaction des clients et des systèmes de mesure du rendement ont été utilisés pour surveiller et contrôler l'efficacité de la prestation et des services généraux clés.

Direction générale des finances

La Direction générale des finances doit s'assurer que les normes et les méthodes de comptabilité et de gestion financières professionnelles sont appliquées à toutes les politiques et tous les programmes du Portefeuille.

Au cours de 1988-1989, les modules généraux du Système intégré de gestion financière acquis en 1987, ont été installés et stabilisés. Grâce à ce système, toutes les dépenses du Portefeuille, y compris les paiements faits en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et les comptes de fiducie, sont traitées avec promptitude et exactitude.

Une analyse globale des délégations de pouvoir de signer les documents financiers a eu pour résultat la mise en place réussie d'une méthode générique de délégation de pouvoir au sein du Portefeuille. Cela a permis non seulement de simplifier les processus administratifs, mais aussi d'améliorer le contrôle financier.

La Direction générale des finances et le Bureau du contrôleur général ont réalisé en collaboration un projet pilote portant sur le processus d'échantillonnage pour la vérification des paiements. Le projet pilote a été exécuté dans la Direction générale des pensions d'invalidité avec d'excellents résultats. La méthode est facile à utiliser et les taux d'erreur sont minimes. Elle sera appliquée à d'autres domaines, en commençant par le traitement informatique de la rémunération du personnel et des comptes de traitements.

Direction générale du personnel

La Direction générale du personnel doit gérer le plus efficacement possible les ressources humaines du Portefeuille en élaborant et en mettant en oeuvre des politiques et des programmes généraux et en dispensant des services en matière de personnel.

La Direction générale du personnel a été réorganisée au cours de 1988-1989, afin de rationaliser la mise en oeuvre des services et la prestation des conseils fonctionnels. Une Section des politiques et de revue distincte a été créée pour établir un objectif à l'intention du Portefeuille en matière d'élaboration et de surveillance des lignes de conduite dans les domaines de la dotation en personnel, de l'équité en matière d'emploi et de la classification. De plus, la Section des relations de travail et de la rémunération n'est plus directement chargée des activités de rémunération locales à Charlottetown, mais fournira désormais des directives, conseils et surveillance sur la rémunération et les relations de travail à l'échelle nationale et agira comme groupe de travail pour appuyer toutes les questions et les décisions en dernière instance en matière de relations de travail. Une Section des services a également été constituée. Elle fournit des services quotidiens directs en matière de personnel à l'Administration centrale à Charlottetown. L'équipe formée en janvier 1988 pour aider le Secteur des programmes à achever sa réorganisation a été dissoute à la fin de la présente année financière et ses ressources ont été amalgamées à la Section des services.

P.J. McCarthy,
50 années de services

En septembre 1988, un Comité de gestion des ressources humaines a été formé pour pouvoir discuter et régler les délicates questions relatives aux ressources humaines. Le Comité est présidé par le Sous-ministre et ses membres comprennent les quatre sous-ministres adjoints et le directeur général, Direction générale du personnel. Le directeur général des Services organisationnels, le directeur général de l'hôpital Sainte-Anne et le directeur général des Communications sont des membres associés.

À la suite de l'examen global de l'année dernière du programme des langues officielles, plusieurs initiatives du Ministère ont été proposées dans un «plan d'étapes». Il convient de noter la nouvelle attitude à l'égard des langues officielles, qui considère les objectifs globaux du Gouvernement comme étant trois éléments interdépendants du processus de planification de gestion. L'approbation de principe a été également obtenue pour la tenue permanente d'un relevé de la langue choisie par les clients et un programme interne d'échange et d'immersion à l'intention des employés. Le «plan d'étapes» est l'élément essentiel du protocole d'entente sur les langues

officielles intervenu entre le ministère des Anciens combattants et le Secrétariat du Conseil du Trésor, qui doit être signé au cours de la période visée de 1989-1990.

Une importante vérification de la classification a été effectuée au sein du Portefeuille à la demande du Conseil du Trésor. Les résultats obtenus jusqu'à maintenant ont montré qu'il y avait un rapport étroit entre les niveaux des tâches exécutées et leur évaluation.

Employés d'Anciens combattants

En 1988, neuf employés ont reçu le certificat d'attestation de mérite du Ministre. Cette distinction spéciale est décernée aux employés qui font preuve d'un dévouement exceptionnel et en reconnaissance de leur contribution personnelle à l'égard des anciens combattants canadiens et de leur famille. Les employés honorés par le Ministre sont:

Nicole Arsenault, opératrice de traitement de texte, Direction générale des soins de santé, Charlottetown;

Orval Brigden, conseiller, bureau de district de North Bay;

Michael Cobb, rédacteur des discours ministériels, Administration centrale, Ottawa;

Denise Daveault, conseillère, bureau de district de Sherbrooke;

Micheline Giraldeau, infirmière, Rendez-vous, hôpital Sainte-Anne;

Mary MacNeill, adjointe administrative du directeur général régional, Vancouver;

J. André Smith, chef, Services des paiements, Secteur des programmes, Charlottetown;

John R. Walsh, directeur, bureau sous-régional, St. John's;

Phyllis West, directrice de bureau adjointe, affaires administratives et juridiques, Bureau de services juridiques des pensions.

Selon les statistiques, les employés d'Anciens Combattants Canada sont comparables à tous les fonctionnaires à l'emploi du gouvernement fédéral, mais ils se distinguent néanmoins sous certains aspects intéressants. Par exemple, la moyenne d'âge du personnel du Portefeuille est inférieure à celle de l'ensemble des fonctionnaires et, sans doute à cause de la situation qui existe à l'hôpital Sainte-Anne pour anciens combattants, Anciens Combattants Canada compte un pourcentage plus élevé de femmes et de francophones. De plus, l'effectif y est plus stable que la moyenne et le nombre d'appels déposés dans le cadre du processus de dotation y est moindre.

TABLEAU 15
Employés d'Anciens combattants

Employés	Portefeuille	Fonction publique
Moins de 25 ans	37 p. 100	32,6 p. 100
Femmes	61 p. 100	42 p. 100
Francophones	41 p. 100	28 p. 100
Nouveaux employés	4 p. 100	5,7 p. 100
Promotions	5,9 p. 100	7,2 p. 100
Départs	10,9 p. 100	11,3 p. 100
Appels interjetés (moyenne de 4 ans)	8,7 p. 100	11,2 p. 100
Appels reçus	12,1 p. 100	14,5 p. 100

Source : Analyse des tendances du personnel, Direction générale du personnel, avril 1989.

Direction générale des services de gestion

La Direction générale des services de gestion est chargée de la planification, de la coordination et de la prestation de services administratifs et informatiques, des services de conseils en gestion et d'élaboration de systèmes (TED et manuels), et des services de conseils et de planification en matière de technologie.

L'activité dans le secteur de la technologie de l'information a atteint l'année dernière un niveau sans précédent. Les applications suivantes en direct ont été implantées après plusieurs années de mise au point: le système intégré de gestion financière du Portefeuille; une version très améliorée du système de distribution des prestations de la Commission canadienne des pensions; le système de traitement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC); et le système intérimaire pour les anciens combattants qui ont servi au Canada.

Après l'annonce de l'institution du nouveau programme pour les anciens combattants qui ont servi au Canada, la Direction générale a été amenée à appuyer l'élaboration et la mise en place du cadre exigé pour la mise en oeuvre du programme. Un travail important a été effectué pour coordonner l'augmentation des locaux dans beaucoup de bureaux de district, produire un formulaire de demande de prestations facile à remplir par le client et acquérir et installer un ordinateur central plus puissant.

La Direction générale continue d'enregistrer des gains de productivité dans ses nombreuses activités courantes, notamment l'administration et le soutien des quelque 30 systèmes utilisés dans les services de production, d'achat et de logement, les services de courrier et de gestion des documents et les services concernant les formulaires et le traitement de textes.

Services de sécurité

Les Services de sécurité assurent l'application effective des dispositions sur la sécurité du personnel et la sécurité physique contenues dans la politique de sécurité gouvernementale pour toutes les directions générales et les organismes, et supervise le fonctionnement de l'organisation des mesures d'urgence et de lutte contre l'incendie du Ministère. Le soutien et

l'orientation fonctionnelle sont assurés par l'entremise d'un réseau de coordonnateurs des bureaux régionaux et de l'Administration centrale.

Au cours de 1988-1989, l'attention s'est concentrée sur les caractéristiques de la vérification de la fiabilité et de l'autorisation sécuritaire pour tous les postes du Ministère. Cela a permis d'établir une méthode uniforme de traitement des demandes d'autorisation sécuritaire et de rationaliser le nombre des autorisations sécuritaires et les niveaux de cote de sécurité des membres du personnel dans l'ensemble du Portefeuille.

Un soutien direct et des renseignements ont été fournis aux gestionnaires pour l'autorisation d'environ 2 000 vérifications de fiabilité au nom des employés actuels et des postulants. De nouvelles normes et des sacs de courrier scellés réutilisables ont été mis en place pour améliorer le processus de distribution des dossiers et protéger les renseignements de caractère confidentiel dans les dossiers des clients.

Coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP)

Le bureau du coordonnateur, Accès à l'information et protection des renseignements personnels, aide le Ministre, le Sous-ministre, les chefs d'organisme et les hauts fonctionnaires du Portefeuille. Il est le centre de ressources pouvant donner des renseignements sur toutes les questions ayant trait à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Une grande quantité de renseignements personnels sont recueillis et mis en mémoire par le ministère des Anciens combattants afin d'administrer convenablement sa vaste gamme de programmes. Au cours de 1988-1989, il y a eu 17 fois plus de demandes officielles soumises en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels qu'en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, c'est-à-dire 546 demandes dans le premier cas par rapport à 32 demandes dans le deuxième cas. En outre, le nombre de demandes faites en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels a augmenté de 12 p. 100 par rapport à l'année dernière. Nonobstant cette augmentation, le personnel chargé de l'AIPRP dans tout le pays a répondu à presque toutes les demandes officielles en respectant le délai de 30 jours fixé par les textes législatifs.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Gestion des biens

Le Secteur de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) fournit des services relatifs à l'administration des accords de prêts conclus avec les clients.

Au cours des exercices 1987-1988 et 1988-1989, l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants, avec le concours du Bureau de la prestation des services de l'État, a réalisé une étude de faisabilité visant à déterminer s'il y avait lieu de maintenir les activités internes ou d'en impartir la totalité ou une partie à la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou encore au secteur privé.

Les résultats de cette étude n'ont pas indiqué qu'il fallait impartir dans une mesure quelconque les activités de l'OEAAC, mais intégrer le plus tôt possible l'OEAAC au Secteur des opérations. La première phase du projet réalisé en ce sens a conduit à l'intégration des fonctions administratives des bureaux divisionnaires de l'OEAAC à celles du Secteur des opérations, le 31 mars 1989.

Au cours de 1988-1989, l'OEAAC a participé activement à la gestion de 18 338 propriétés immobilières, en apportant son aide aux anciens combattants établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. La dite Loi a été promulguée en 1942. Depuis son entrée en vigueur, environ 144 000 anciens combattants se sont établis en vertu de ce programme.

Au cours de la dernière année, 2 225 anciens combattants ont remboursé complètement leurs prêts et ont reçu le titre de leurs propriétés. En outre, le Directeur a traité des actes de transfert de propriété immobilière relativement à 214 ventes partielles et décharges de garantie et il a préparé les documents relatifs à 288 transactions comprenant des servitudes, des subdivisions et des baux de surface pour les oléoducs et les gazoducs.

Grâce aux modifications apportées en 1981 à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, dix anciens combattants ont converti au cours de l'année leurs actes de vente en des hypothèques ordinaires, acquérant ainsi le titre de leurs propriétés avant le remboursement complet de leurs prêts.

Une autre modification apportée à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants a permis en 1986 à 1 602 anciens combattants d'inscrire le nom de leur conjoint sur l'acte de vente en apportant un ajout à l'acte. Au décès de l'ancien combattant, le conjoint pourra acquérir le titre de propriété sans avoir à payer les frais juridiques élevés normalement associés au règlement des successions. Depuis la date d'entrée en vigueur de cette modification, 11 634 anciens combattants ont fait ajouter le nom de leur conjoint à leur acte de vente.

Le nombre de détenteurs d'actes de vente décédés au cours de l'année a baissé de 489 en 1987-1988 à 477 en 1988-1989. L'OEAAC a traité ces cas de succession et il a poursuivi ses efforts en vue de régler les successions des années antérieures. Au total, 513 successions ont été définitivement réglées. Plus de 92 p. 100 des cas ont été réglés dans les 12 mois qui ont suivi la réception de l'avis de décès de l'ancien combattant.

Des 477 anciens combattants décédés en 1988-1989, 100 avaient un prêt protégé en partie ou en entier par le Régime d'assurance-vie de groupe de l'OEAAC. Les prestations d'assurance créditées à ces comptes étaient de 603 592 $. Depuis l'entrée en vigueur du Régime d'assurance-vie de groupe en 1963, plus de 14,2 millions de dollars ont été versés en prestations aux bénéficiaires de 2 209 anciens combattants décédés.

Les subventions conditionnelles prévues par la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants ont été accordées à neuf détenteurs d'acte de vente en 1988-1989. Ces subventions conditionnelles représentaient une valeur de 16 800 $. Depuis le début des opérations de l'OEAAC, 105 359 anciens combattants ont obtenu des prestations de subvention dont le total se chiffre à plus de 160 967 609 $.

TABLEAU 16
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, perception pour l'exercice 1988-1989

Contrats de vente en vigueur						
Location géographique	Nombre de comptes	Solde des coûts initiaux remboursables au Directeur	Montants dus pour 1988-1989 Versements et arriérés	Montants perçus pour 1988-1989 Versements et arriérés	Pourcentages perçus	Versements anticipés sur comptes actifs, depuis le début
		$	$	$	%	$
ANCIENS COMBATTANTS						
Colombie-Britannique	2 439	12 138 690,55	2 476 310,86	2 464 720,09	99,53	188 107,10
Alberta	983	7 839 572,88	1 324 778,73	1 312 553,07	99,08	170 614,99
Saskatchewan	1 397	12 807 620,14	2 151 539,65	2 040 153,94	94,82	184 584,32
Manitoba	758	4 731 657,10	958 921,75	929 913,16	96,97	106 149,06
Ontario	5 697	32 747 823,53	5 317 846,74	5 291 022,23	99,50	1 003 219,45
Québec	1 358	6 579 957,94	1 230 560,53	1 228 380,65	99,82	74 647,38
Atlantique	3 296	14 099 443,45	2 961 746,27	2 945 727,34	99,46	457 029,02
Total (anciens combattants)	15 928	90 944 765,59	16 421 704,53	16 212 470,48	98,73	2 184 351,32
Exploitation agricole à plein temps	1 878	19 716 292,00	3 511 281,97	3 353 358,48	95,50	325 829,79
Exploitation agricole à temps partiel	13 975	71 033 835,60	12 859 433,59	12 808 132,02	99,60	1 846 431,44
Pêche commerciale	75	194 637,99	50 988,97	50 979,98	99,98	12 090,09
CIVILS						
Colombie-Britannique	17	101 138,60	27 615,54	27 615,54	100,00	1 028,09
Alberta	11	68 174,60	17 353,96	17 353,96	100,00	2 830,63
Saskatchewan	6	31 756,18	10 363,19	10 266,54	99,07	703,73
Manitoba	2	19 964,24	4 706,54	4 549,97	96,67	1,95
Ontario	35	276 503,92	54 794,85	54 794,85	100,00	4 274,04
Québec	2	8 871,46	1 703,28	1 703,28	100,00	0,00
Atlantique	31	148 968,30	37 516,56	36 491,66	97,27	1 371,45
Total (civils)	104	655 377,30	154 053,92	152 775,80	99,17	10 209,89
Anciens combattants et civils	16 032	*91 600 142,89	16 575 758,45	16 365 246,28	98,73	2 194 561,21

*Comprend les subventions conditionnelles non acquises.

Au 31 mars 1989, les arriérés s'élevaient à 211 251 $, ce qui représente 1,3 p. 100 du total dû et exigible. Au 31 mars 1988, les arriérés étaient de 234 745 $ (1,3 p. 100).

Au cours de l'année, le Directeur a reçu des paiements de capital et d'intérêt de l'ordre de 20,2 millions de dollars et 6,1 millions de dollars respectivement, comparativement à 23,4 millions de dollars et à 7,4 millions de dollars l'an dernier. Au 31 mars 1989, le capital impayé était de 91 564 305 $.

Conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, les sommes d'argent acquises par des contrats de vente partielle, des locations, des baux, des servitudes et des pertes encourues par suite d'incendie doivent être déposées dans un compte d'ordre général contrôlé et administré par l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants.

Au 1er avril 1988, ce compte renfermait 101 572 $. Au cours de l'année, 890 789 $ ont été versés dans ce compte, tandis que 875 054 $ en ont été retirés. À la fin de la période, le compte renfermait 117 307 $.

Services organisationnels

Créée en janvier 1988, la Direction générale des services organisationnels touche l'ensemble du Portefeuille, car elle englobe le Secrétariat du Ministère et les principales activités de planification, de législation et d'évaluation du Ministère.

Les Services organisationnels ont terminé la codification administrative provisoire des cinq lois et règlements principaux qui peut être utilisée à titre provisoire par les employés du portefeuille des Anciens combattants en attendant la publication de la codification réglementaire et sept modifications aux règlements ont été achevées.

Le texte de la Partie III du Budget des dépenses principal a été préparé et l'élaboration d'un nouveau système de planification du Ministère a été entreprise.

Au cours de 1988-1989, une évaluation de l'efficacité des modifications apportées au Programme des allocations aux anciens combattants a été effectuée. Elle comportait l'étude de la réduction des dépenses d'administration, tout en maintenant un niveau élevé de services auprès des clients.

Une étude importante du Programme pour l'autonomie des anciens combattants a été également menée, cette fois pour évaluer l'incidence du Programme et la satisfaction des clients et déterminer la disponibilité des services aux clients. Une étude préliminaire du Programme de soins en établissement a permis de relever des questions pouvant faire l'objet d'une évaluation ultérieure.

Les résultats de l'étude d'évaluation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants ont été très positifs. L'étude a principalement montré que le Programme a permis d'améliorer le mode de vie des anciens combattants en les aidant à vivre plus longtemps dans leurs propres demeures, une solution moins coûteuse que celle des soins prodigués en établissement.

Les anciens combattants avec lesquels on a communiqué aux fins de cette étude se sont dits très satisfaits des services offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. L'analyse a montré que le programme s'adressait principalement aux bénéficiaires qui en avaient le plus besoin et qu'il semblait avoir une incidence très positive sur la santé des anciens combattants. Le programme permet également de soulager les familles et les amis de la nécessité de prodiguer des soins aux anciens combattants sans qu'ils ne perdent leur statut de dispensateurs premiers de soins.

Au nombre des améliorations à apporter au programme, quelques anciens combattants ont parlé de la difficulté d'engager les fournisseurs de services et des problèmes relatifs à la facturation et au remboursement par le Ministère. Ces deux problèmes sont présentement à l'étude.

Finalement, on a procédé à l'évaluation des conséquences du programme sur le placement en établissement. Si les services offerts dans le cadre du PAAC n'existaient pas, un peu plus de 25 p. 100 des bénéficiaires du programme risqueraient fortement ou très fortement d'être placés en établissement. Grâce aux services offerts dans le cadre du PAAC, ce nombre tombe à 8 p. 100. Ce résultat positif, qui permet de réduire ou de retarder le placement en établissement, même pour un pourcentage relativement faible de bénéficiaires, compense largement les coûts relatifs au programme.

Vérification interne

La Direction générale de la vérification, qui relève du Sous-ministre, examine et évalue les programmes et les opérations du Portefeuille. Tous les domaines de responsabilité fonctionnelle dans le Ministère et les organismes sont examinés sur un cycle de cinq ans. Cela comprend la gestion générale, les opérations, les finances, l'administration, le personnel, les langues officielles, l'équité en matière d'emploi, ainsi que les systèmes d'information de gestion et de mesure du rendement.

Un comité de vérification supervise la planification et l'examen des activités de vérification annuelles. Ce comité est présidé par le Sous-ministre, et comprend des représentants des cadres supérieurs du Ministère et des organismes, ainsi que deux membres de l'extérieur du Portefeuille. Le comité aide également à améliorer la responsabilité des cadres en surveillant le suivi de la Direction générale et en veillant à ce que les plans des mesures correctives soient mis en oeuvre.

Pour 1988-1989, la Direction générale disposait d'un budget de 19 années-personnes et de 1 178 000 $ en fonds de fonctionnement, c'est-à-dire ,07 p. 100 du budget global du Portefeuille. Charlottetown est sa base d'opérations, mais un grand nombre des activités de la Direction générale doit être effectué dans les bureaux régionaux et de district dans tout le pays.

Les vérificateurs de la Direction générale ont le droit d'avoir accès aux documents et aux renseignements jugés nécessaires pour effectuer leurs vérifications. Ils sont également autorisés à avoir des entrevues avec les employés pour obtenir les faits et explications nécessaires. À l'issue de chaque vérification, un rapport formule des recommandations, élaborées en consultation avec les gestionnaires compétents, pour améliorer les méthodes, les pratiques et les mécanismes de contrôle.

Les plus importantes vérifications entreprises par la Direction générale au cours de l'année faisant l'objet de l'étude comprenaient les accords de cession des soins de santé; la Direction générale de la gestion du personnel; le système de distribution des prestations de la Commission canadienne des pensions; les améliorations apportées aux systèmes de rémunération et de comptabilisation; la phase II de l'élaboration du système intégré de gestion financière; les systèmes de mesure du rendement; et le système de comptabilisation des comptes de traitements et le système de traitement des comptes de pharmacie.

La participation de la Direction générale à certains projets se poursuit. Ces activités comprennent la cession du Foyer Rideau et le suivi au rapport du vérificateur général de 1986.

En plus des vérifications projetées, des études ont été entreprises pour répondre à des requêtes spéciales du Sous-ministre. Une de ces études était l'examen des lignes de conduite et des pratiques afférentes aux frais de pension perçus par le Ministère pour les anciens combattants qui reçoivent des soins dans des établissements du Ministère, contractants et communautaires.

Le recrutement pour pourvoir les postes vacants étant en grande partie terminé, la Direction générale s'est fixé pour objectif d'améliorer les capacités et les compétences des vérificateurs en procédant régulièrement à une évaluation du rendement et en leur

donnant une formation pour répondre à des besoins précis. Cette formation comprend l'amélioration de la connaissance de la nouvelle technologie, afin de se tenir au courant des exigences croissantes des tâches qui leur sont assignées et des progrès technologiques dans les procédés et les systèmes qui font l'objet d'une vérification, ainsi que du rôle accru des systèmes de micro-informatique.

Dans ses rapports avec les clients, les gestionnaires et leurs employés, la Direction générale de la vérification s'efforce avant tout de maintenir une attitude équitable et équilibrée qui se reflète dans les rapports des résultats des vérifications.

Communications

La principale responsabilité de la Direction générale des communications est de rester en contact constant avec le grand public, en particulier les anciens combattants, pour s'assurer qu'ils sont bien informés au sujet de la politique, des programmes et des services du Ministère, et que les responsables de la formulation et de la mise en oeuvre de la politique et des programmes du gouvernement tiennent compte des préoccupations et des intérêts des anciens combattants. En 1988-1989, la Direction générale s'est acquittée de cette tâche avec vigueur en produisant et en diffusant des publications, des discours du Ministre, des communiqués et l'affiche du jour du Souvenir. Elle a aussi suivi en permanence l'actualité et communiqué avec les médias, les organisations d'anciens combattants et les anciens combattants eux-mêmes.

La Direction générale des communications est directement comptable au Sous-ministre. Son budget de fonctionnement se chiffrait à 721 000 $ et elle disposait de 18 années-personnes en 1988-1989. Les activités de la Direction générale se déroulent à l'Administration centrale, à Ottawa, ainsi qu'à la Direction de Charlottetown. De plus, le Directeur général, Communications, exerce une autorité fonctionnelle auprès des agents des communications affectés à chacune des cinq régions et à l'hôpital Sainte-Anne.

Au début de l'année, la Section des communications de Charlottetown a été élevée au rang de Direction et renommée Direction des services des communications (DSC). À ce titre, elle assure la liaison entre les secteurs du Ministère et les organismes qui se trouvent à l'Administration centrale à Charlottetown et la Direction générale des communications à Ottawa. Elle dispense aussi un service de relations publiques à Charlottetown.

Au cours de la dernière année, la Direction générale a encouragé plusieurs initiatives et services nouveaux touchant les anciens combattants et leur famille, notamment le pèlerinage accompli en Extrême-Orient pour souligner le 35^{e} anniversaire de la fin de la guerre de Corée; l'annonce du droit aux prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) à plus de 10 000 anciens combattants admissibles ayant servi au Canada; le lancement d'une étude pour évaluer l'incidence de la sclérose latérale amyotrophique (SLA) qui serait élevée parmi les anciens militaires qui ont servi dans la Marine royale canadienne au cours des années cinquante; et l'organisation d'une importante conférence de presse à Moncton, au Nouveau-Brunswick, où le Ministre a annoncé l'instauration d'un nouveau système national désigné sous le nom de Système de comptabilisation des traitements (SCT), qui permettra à environ 200 000

anciens combattants partout au Canada d'obtenir plus facilement une vaste gamme de services de soins de santé. La Direction générale a en outre aidé à organiser des visites du Ministre dans plusieurs régions du pays.

La Direction générale des communications a de plus commencé à élaborer une stratégie de gestion de crise pour le Ministère, et à améliorer et à normaliser les communications avec les bénéficiaires dans l'ensemble du pays.

Au cours de l'année, la publication «Avoir bon pied : Un guide pour le soin des pieds», et l'affiche du jour du Souvenir de 1988 ont remporté au total cinq prix de l'Association internationale des professionnels de la communication (AIPC) et de l'Institut des services de l'information (ISI). La Direction générale a produit environ 40 autres publications, en particulier une brochure du jour du Souvenir sur la vie de John McCrae, auteur du poème *In Flanders Fields* (Au champ d'honneur).

La Direction générale des communications a également été chargée de la conception et de la production du nouvel Insigne pour service en Corée, remis pour la première fois à des anciens combattants admissibles, en Corée, en avril 1988.

Ministère des Anciens combattants au 31 mars 1989

Ministre
L'hon. Gerald S. Merrithew, C.P., député

Sous-ministre
David Broadbent

Conseiller spécial du Sous-ministre
Donald M. Thompson

Avocat-conseil (ministère de la Justice)
Gordon Davidson, C.R.

Directeur général, Vérification
Gordon Harper

Directeur général, Services organisationnels
Robert W. Hughes

Directeur général, Communications
Barbara S. Campbell

Secteur des programmes

Sous-ministre adjoint
Donald F. Ferguson
Directeur général, Pensions d'invalidité
Doris Boulet
Directeur général, Soins de santé
Gordon J. Parker
Directeur général, Affaires intergouvernementales
Gerry Steele
Directeur général p.i., Consultation, Professionnels de la santé
Norman Urie
Directeur général, Soutien financier et du programme
Darragh Mogan

Secteur de l'administration

Sous-ministre adjoint
Desmond N. Rive
Directeur général, Finances
Rhéal E. Bray
Directeur général, Personnel
Simon E. Mombourquette
Directeur général, Services de gestion
Peter Sorensen
Directeur, Services de sécurité
Robert J. McCann
Coordonnateur, Accès à l'information et Protection des renseignements personnels
Susan J. LeMaistre

Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Sous-ministre adjoint
A. Ian MacRae
Directeur p.i., Administration
A.M. (Sandy) Dobbs
Directeur général, Gestion des biens
David Bell
Directeur, Biens et Successions
David MacDonald
Directeur p.i., Comptabilité de la caisse
Joanne Thompson

Directeurs de division

Québec
François Guertin
Ontario
Hugh Hoard
Prairies
Brian Gallagher
Pacifique
Peter Russell

Secteur des opérations

Sous-ministre adjoint
David J. Steele

Directeur général p.i., Opérations
Greg Miller
Directeur général, Région de l'Atlantique
Ron Witt
Directeur général, Région du Québec
Jean-Paul Tétrault
Directeur général, Région de l'Ontario
Neil Corcoran
Directeur général, Région des Prairies
Wm. (Bill) Shead
Directeur général, Région du Pacifique
J.W. (Bill) Liutkus
Directeur général, Hôpital Sainte-Anne
Serge Rainville
Directeur sous-régional, St. John's (Terre-Neuve)
John Walsh
Sous-directeur général, Région de l'Atlantique
Mac Sayle
Sous-directeur général p.i., Région du Québec
Richard Watkins
Sous-directeur général, Région de l'Ontario
Keith Bell
Sous-directeur général, Région des Prairies
Bob Atkinson
Sous-directeur général, Région du Pacifique
Fred Harvey
Directeur général adjoint, Hôpital Sainte-Anne
Lucie Myre

Directeurs de district

Corner Brook (T.-N.)
Jim Publicover
Charlottetown (Î.-P.-É.)
Robert L. Adams
Halifax (N.-É.)
Ray Landry
Sydney (N.-É.)
John B. MacDonald
Campbellton (N.-B.)
Guy Daigle
Saint John (N.-B.)
Dave Beck
Gatineau (Québec)
Al Samson
Montréal (Québec)
J.C. Serge St-Martin
Québec (Québec)
Gilles Croteau
Sherbrooke (Québec)
Régis Gagnon
Brampton (Ont.)
Phillip Ash
Hamilton (Ont.)
Roger Bean
Kingston (Ont.)
J.G.H. (Jim) Honey
London (Ont.)
Alan Setterington
North Bay (Ont.)
John Conlin
Ottawa (Ont.)
John Zarecky
Peterborough (Ont.)
Michael Lyle
Toronto nord (Ont.)
Cliff Power (DD p.i)
Toronto sud (Ont.)
W. (Bill) Haggerty
Windsor (Ont.)
Ian Coffin
Brandon (Man.)
Jim Ferguson (DD p.i.)
Winnipeg (Man.)
Gisèle Toupin
Regina (Sask.)
K. Barry Robins
Saskatoon (Sask.)
Roy Sherling
Calgary (Alb.)
Annette Cantalope
Edmonton (Alb.)
A.E. Bince
Penticton (C.-B.)
W.A. (Wilf) Solanik
Prince George (C.-B.)
R.J. (Dick) Normandale
Vancouver (C.-B.)
D.C. (Don) McRae
Victoria (C.-B)
H.K. (Ken) Parkinson

Tribunal d'appel des anciens combattants Canada
Veterans Appeal Board Canada

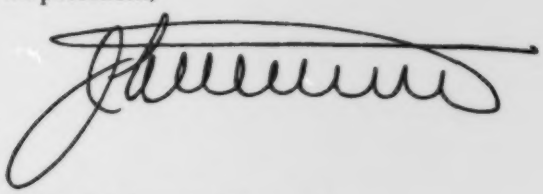
L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport sur les travaux réalisés par le Tribunal d'appel des anciens combattants pour l'exercice terminé le 31 mars 1989.

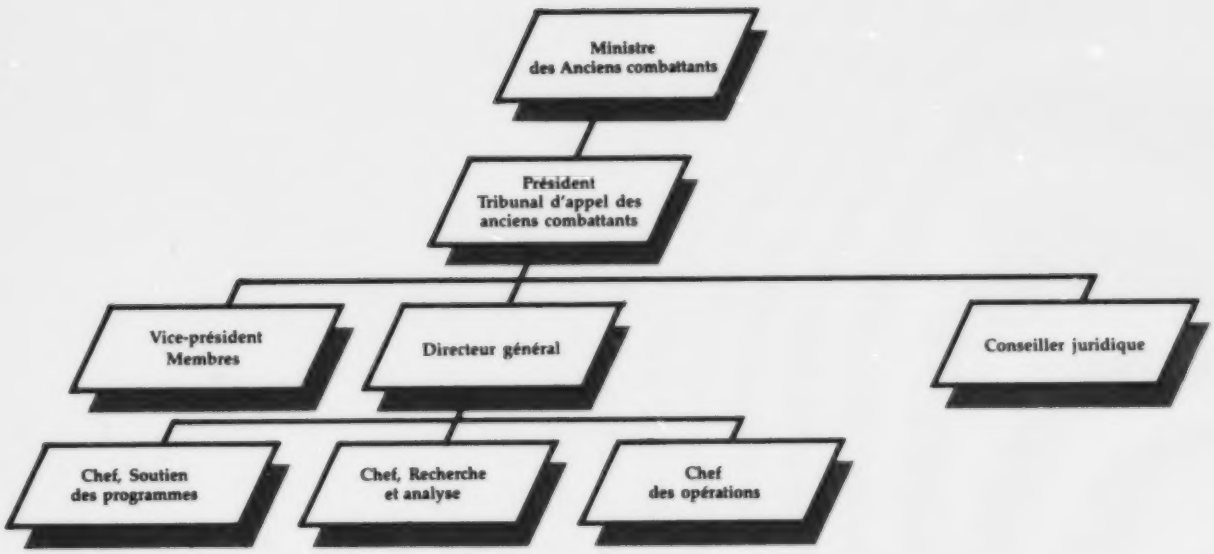
Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le président,



Colonel (à la retraite)
J.P. Letellier, C.D., LL.L.

Tribunal d'appel des anciens combattants



Tribunal d'appel des anciens combattants

Le Tribunal d'appel des anciens combattants, constitué en vertu de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants, est un tribunal d'appel indépendant qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants. Le Tribunal, qui remplace l'ancien Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants, est entré en fonction le 14 septembre 1987.

Au sein du portefeuille des Anciens combattants, le Tribunal fonctionne comme un tribunal d'appel pour les anciens membres des Forces armées, de la Gendarmerie royale canadienne et de certains civils et/ou des personnes à leur charge, qui ne sont pas satisfaits des décisions rendues à l'égard des pensions et allocations par les Comités d'examen et/ou d'évaluation de la Commission canadienne des pensions ou le ministère des Anciens combattants. Le Tribunal est également chargé de faire les interprétations de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et des autres lois connexes.

Les formalités suivies par le Tribunal dans la tenue des audiences ne sont pas contradictoires; ces dernières sont ouvertes au public et se déroulent dans une atmosphère cordiale. Le Tribunal accepte des preuves documentaires, mais ne peut accepter de dépositions orales. Les audiences peuvent se tenir en français ou en anglais selon la préférence de l'appelant.

Le Tribunal d'appel des anciens combattants se compose d'un président, qui fait également fonction d'administrateur en chef, d'un vice-président et de quatre autres membres. Des membres supplémentaires peuvent être nommés par le gouverneur en conseil au besoin selon la charge de travail. Huit membres supplémentaires ont été nommés.

Le conseiller juridique, le directeur général et le personnel de soutien offrent au Tribunal un soutien juridique, parajuridique, administratif, financier et de secrétariat.

Initiatives

Pour réduire les arrérages de demandes de pension qui existaient quand le Tribunal a été créé, le Tribunal d'appel des anciens combattants a tenu des audiences supplémentaires au cours de 1988-1989. À cette fin, les membres du Tribunal se sont déplacés à Ottawa à deux reprises pour entendre au total 108 appels au quartier général national de la Légion royale canadienne. Cet effort commun pour améliorer le service aux clients a été rendu possible uniquement grâce à la coopération pleine et entière de la Légion royale canadienne.

Au cours de l'année faisant l'objet de l'étude, un système informatique a été mis en place pour indexer les décisions du Tribunal qui peuvent avoir valeur de précédent ou présenter un intérêt dans l'avenir. Ce système est utilisé pour fournir des conseils et un soutien aux membres et au personnel dans

tous les domaines de la Loi sur les pensions de la compétence du Tribunal d'appel des anciens combattants.

Au cours de 1988-1989, le Tribunal a réorganisé les fonctions de son personnel en réduisant quatre sections en trois afin d'assurer un service de soutien plus efficace au Tribunal. À la suite de ce changement, le Tribunal a été en mesure de traiter un volume plus élevé de cas que durant l'année financière précédente sans augmentation des ressources.

Activités en matière de pensions

Comme il est indiqué dans le tableau qui suit, le nombre total des appels et des demandes de réexamen reçus en 1988-1989 a diminué à 2 612. Le Tribunal en avait reçu 2 751 au cours de l'année précédente. L'objectif du Tribunal pour l'année était de rendre une décision sur 2 650 cas concernant les pensions. Le Tribunal a dépassé cet objectif en rendant des décisions sur 2 780 demandes de pension, ce qui représente une augmentation de 10 p. 100 par rapport à l'année financière 1987-1988. Sur le nombre total des demandes, le Tribunal a rendu une décision entièrement ou partiellement favorable dans 40 p. 100 des cas. Le délai de traitement des appels et des demandes de réexamen concernant les pensions, à compter de la date de l'audience jusqu'à la promulgation, a été réduit à un mois en mars 1989 alors qu'il était d'un mois et demi au début de l'année.

Au cours de l'année, le Tribunal a tenu trois audiences d'interprétation en ce qui concerne les pensions. Ces interprétations portaient sur le droit d'une personne à charge de réclamer une pension, la rétroactivité des pensions accordées et l'indexation des pensions de la classe 21.

Activités en matière d'allocations

Au cours de 1988-1989, 175 appels et 23 demandes de réexamen ont été reçus en ce qui a trait aux allocations. Le Tribunal a rendu des décisions sur 176 demandes d'allocations, et 30 p. 100 d'entre elles étaient entièrement ou partiellement favorables. Le délai de traitement des appels et des demandes de réexamen concernant les allocations, à compter de la date de réception jusqu'à la promulgation, était de 4 mois et demi. Durant l'année, le Tribunal a également tenu une audience d'interprétation à propos du droit du conjoint survivant d'un mariage légal ou de droit commun de recevoir une allocation.

Principale décision

Demande de Guy Poirier dans l'affaire de Guy Poirier contre le Tribunal d'appel des anciens combattants (Dossier n° VAB/A-038).

Les faits:
La Loi sur les allocations aux anciens combattants autorise l'octroi d'une allocation aux femmes à l'âge de 55 ans, alors que les hommes n'y ont droit qu'à l'âge de 60 ans. M. Poirier a fait une demande d'allocation à l'âge de 55 ans et sa demande a été rejetée par le ministère des Anciens combattants. Lorsqu'il a interjeté appel de cette décision devant le Tribunal, M. Poirier a soutenu qu'on devait lui accorder une allocation à l'âge de 55 ans car les conditions différentes exigées en ce qui concerne l'âge pour les femmes et les hommes étaient discriminatoires en vertu de la Charte des droits et libertés.

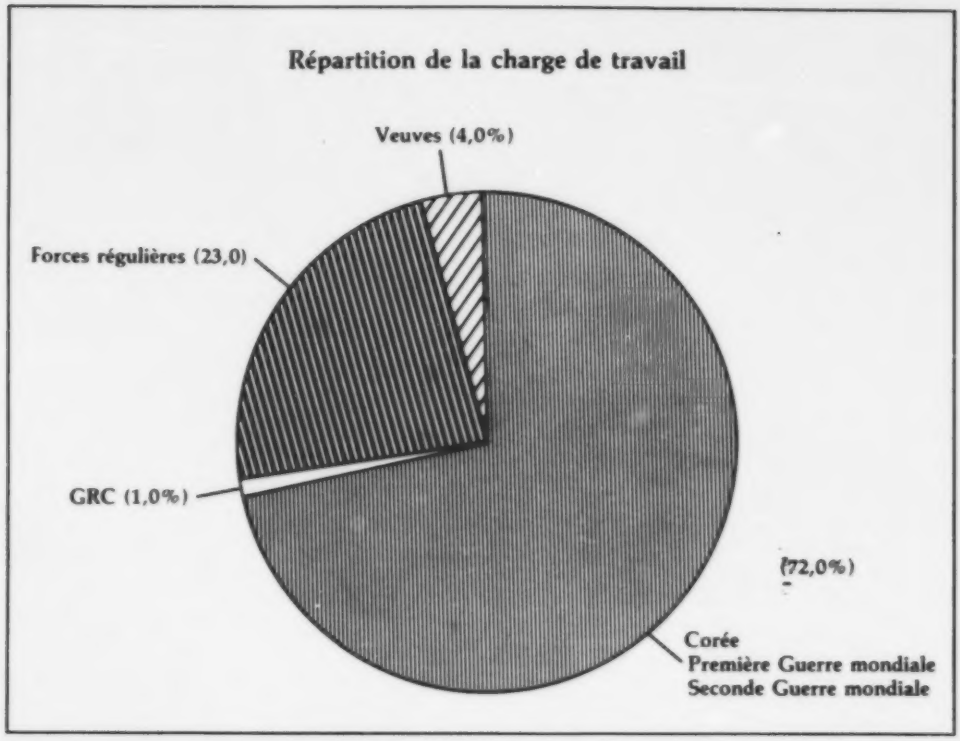
La décision:
Le Tribunal a statué qu'une allocation ne pouvait pas être accordée à

M. Poirier. Même si les dispositions concernant l'âge inscrites dans la Loi étaient en contradiction avec l'article 15 de la Charte, il faudrait alors déterminer si les hommes et les femmes doivent y être admissibles à l'âge de 55 ans ou à l'âge de 60 ans. Le Tribunal a soutenu qu'il avait uniquement compétence pour interpréter la Loi et que le choix d'un âge convenable auquel on peut accorder une allocation était une question qui ne pouvait être tranchée en toute légitimité que par le Parlement. À l'étape de la révision, la Cour fédérale du Canada a maintenu la décision du Tribunal. La Cour a statué que les tribunaux administratifs sont dans l'obligation d'appliquer les lois existantes et que le Tribunal s'était bien conformé à cette règle dans l'affaire de M. Poirier.

TABLEAU 17
Conseil de révision des pensions (CRP) et Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC) exercices 1986-1987, 1987-1988 et 1988-1989

	Pensions		
	CRP 1986-1987	CRP/TAAC 1987-1988	TAAC 1988-1989
Appels reçus			
Droit à pension	1 882	1 916	1 738
Évaluation	462	464	483
Demandes de réexamen reçues			
Droit à pension	274	359	378
Évaluation	9	12	13
Nombre total reçu	2 627	2 751	2 612
Appels promulgués			
Droit à pension	1 558	1 814	1 927
Évaluation	361	414	472
Demandes de réexamen promulguées	315	304	381
Nombre total d'appels, et de demandes de réexamen promulgués	2 234	2 532	2 780

FIGURE 2


Répartition de la charge de travail
Veuves (4,0%)
Forces régulières (23,0)
GRC (1,0%)
(72,0%)
Corée
Première Guerre mondiale
Seconde Guerre mondiale

Tribunal d'appel des anciens combattants

1er étage
Édifice Daniel-J.-MacDonald
161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Président
Just P. Letellier, colonel (à la retraite) C.D., B.A., LL.L.

Vice-président
Norman A. Pimlott, C.L.U.

Membres

John H. Brehaut
Robert D. Campbell
Bernard R. Cormier
John R. Diamond, B.Sc., LL.B.
Robert R. MacArthur, LL.B.
George A. MacKay, B.A., LL.B.
Kathleen S. McCorkell, B.A., B.Ed.
Brendon McGinn. B.Comm.
Brian J. McKenna, B.Sc., LL.B.
J. Roger Pichette
André Roy
Twila M. Whalen, LL.B.

Conseiller juridique
Jean C. Dixon, LL.B.

Agents principaux

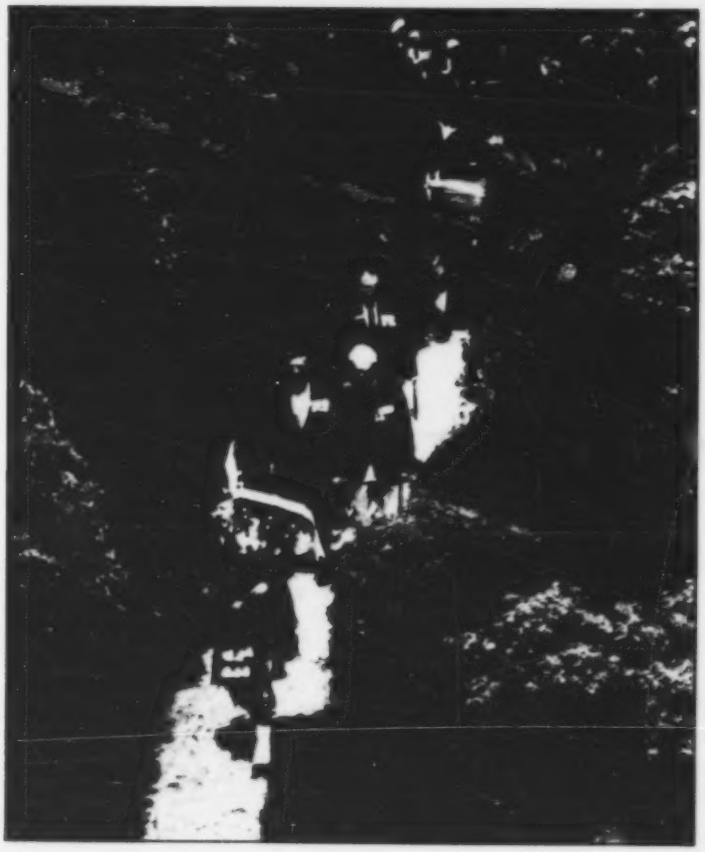
Directeur général
Jacques A. Boisvert

Chef des opérations
Donald S. MacLachlan

Chef p.i., Soutien des programmes
Verleen A. Wickstrom

Chef, Recherche et analyse
À pourvoir

Cimetière de guerre du Commonwealth britannique de Yokohama



Commission canadienne des pensions | Canadian Pension Commission

L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

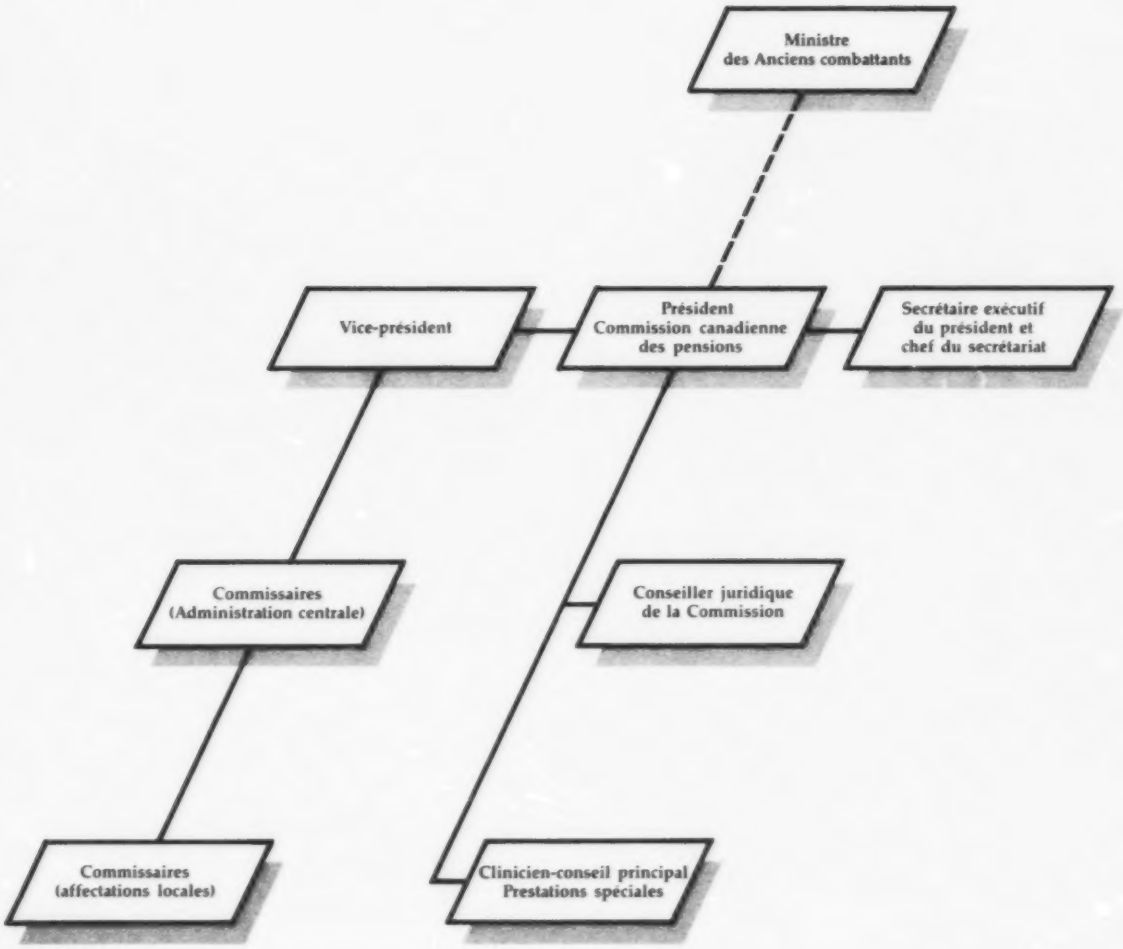
Conformément aux dispositions du paragraphe 2 de l'article 4 de la Loi sur les pensions, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des travaux effectués par la Commission canadienne des pensions, pour l'exercice terminé le 31 mars 1989.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président,

Maj.-gén. (à la retraite)
John P. Wolfe, C.D., C.R.

Commission canadienne des pensions



Commission canadienne des pensions

La Commission canadienne des pensions est un organisme quasi-judiciaire qui est comptable au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants. Le mandat de la Commission est d'accorder des compensations pour un décès ou une invalidité résultant du service militaire. Dans le cadre de son mandat, la Commission est chargée de juger, en vertu de la Loi sur les pensions, les demandes d'indemnités à l'égard de décès ou d'invalidités résultant du service dans les Forces canadiennes pendant les Première et Seconde Guerres mondiales, du service dans le Contingent spécial (Corée) et du service militaire en temps de paix.

La Commission rend également des décisions, exerce des fonctions administratives ou est consultée à l'égard des demandes présentées en vertu des parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils; des Lois sur les pensions de retraite et sur la continuation des pensions de retraite de la Gendarmerie royale du Canada; du Règlement sur l'indemnisation en cas d'accidents d'aviation; de la Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax; du Décret sur les rentes et les gratifications aux titulaires de décorations pour bravoure; du versement de pensions supplémentaires en vertu de la Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le *South African Military Nursing Service (Benefits)* (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations); du Règlement sur l'indemnisation des détenus de pénitenciers; du Régime de prestations spéciales pour les personnes à charge d'attachés des Forces canadiennes; et de la Loi sur la continuation des services de défense.

La Commission est également chargée de l'administration de divers fonds constitués par des particuliers à l'intention des anciens combattants et des personnes à leur charge.

Initiatives

Au cours de l'année dernière, le programme d'affectation des commissaires dans les bureaux régionaux a fait l'objet d'un examen. À la suite de celui-ci, qui a indiqué une plus grande charge de travail dans la région d'Ottawa que dans celle de Toronto, le bureau de la Commission affecté à Toronto a été redéplacé ultérieurement à Ottawa. Cela permettra à la Commission de fixer plus d'audiences des Comités d'examen et d'évaluation, d'accélérer le jugement des demandes et de continuer à améliorer le processus d'instruction des pensions.

La Commission a poursuivi son programme visant à procéder à un plus grand nombre de révisions administratives de cas qui ont fait l'objet de décisions défavorables en première instance. Ces révisions peuvent quelquefois renverser les premières décisions défavorables réduisant ainsi le nombre de demandes d'audience devant des Comités d'examen et d'évaluation tout en assurant le respect des droits des requérants.

Conformément à l'objectif de la Commission d'assurer un service plus efficace, les membres du personnel de secrétariat à l'Administration centrale chargés de produire les décisions de la Commission ont été dotés d'ordinateurs de haut rendement durant la période faisant l'objet de l'étude. Cette conversion a déjà augmenté considérablement la productivité et réduit le temps pris pour transformer une décision prise en dictée en un texte imprimé.

Au cours de l'exercice, la Commission a participé en collaboration avec le Tribunal d'appel des anciens combattants, le Bureau de services juridiques des pensions et le ministère des Anciens combattants, à une révision de la Loi sur les pensions visant à éliminer les anomalies et à simplifier le texte. De plus, un nouveau commissaire a été nommé.

Jugement des demandes

Au cours de l'exercice 1988-1989, la Commission a reçu un total de 11 441 demandes présentées en première instance, soit une augmentation de 827 demandes comparativement à l'année précédente et elle a rendu des décisions à l'égard de 10 369 demandes. L'arriéré de jugement des demandes a augmenté à 1 018 malgré la nette augmentation du nombre des demandes pour lesquelles des décisions ont été rendues durant l'année. Le délai d'instruction d'une demande pour invalidité, c'est-à-dire à partir de la présentation jusqu'au jugement (ce qui comprend tous les organismes d'Anciens combattants), est maintenant de 6,5 mois comparativement à 7,5 mois en 1987-1988, 10,1 mois en 1986-1987 et 11 mois en 1985-1986. Le nombre de décisions favorables rendues à l'égard des demandes présentées en première instance s'est établi à 56 p. 100 pour l'année faisant l'objet de l'étude.

Le nombre de demandes entendues par les Comités d'examen et d'évaluation de la Commission canadienne des pensions a diminué légèrement de 6 389 en 1987-1988 à 6 209 en 1988-1989. Le délai d'instruction d'une demande présentée en deuxième instance (ce qui comprend encore une fois tous les organismes du portefeuille des Anciens combattants) a été réduit de 7,6 mois l'année dernière à 6,2 mois. Le pourcentage de décisions favorables rendues à l'égard des demandes présentées en deuxième instance est passé à 69 p. 100 pour l'année financière 1988-1989.

Au cours de 1988-1989, la Commission a continué d'administrer trois fonds de fiducie établis pour aider les anciens

TABLEAU 18
Bénéficiaires de pensions 1986-1989

Type	31 mars 1986	31 mars 1987	31 mars 1988	31 mars 1989
Pensionnés pour invalidité*	97 993	97 333	96 450	95 735
Survivants	42 969	43 691	44 573	45 467
Prisonniers de guerre seulement	2 870	2 751	2 644	2 550
Récompenses pour bravoure seulement	481	507	501	479
Secours (Halifax)	42	40	35	30
Autres	16	25	23	23
Total	144 371	144 347	144 226	144 284

*Comprend les pensionnés d'invalidité qui reçoivent aussi une indemnité de prisonnier de guerre.

TABLEAU 19
Bénéficiaires de pensions selon le type de service au 31 mars 1989

Type de bénéficiaire	Type de service				
	Première Guerre mondiale	Seconde Guerre mondiale	Contingent spécial	Forces régulières	Total
Invalidité	1 319	80 295	2 251	11 870	95 735
Survivants	7 404	36 042	463	1 558	45 467
Prisonniers de guerre seulement	40	2 495	13	2	2 550
Récompenses pour bravoure seulement	–	479	–	–	479
Secours (Halifax)	30	–	–	–	30
Autres	–	11	–	12	23
TOTAL	8 793	119 322	2 727	13 442	144 284

TABLEAU 20
Autres allocations et compensations en vigueur au 31 mars 1989

	Nombre
Allocations pour soins	6 282
Allocations pour vêtements	3 684
Allocations pour incapacité exceptionnelle	1 425
Rentes à l'égard de décorations pour bravoure	1 329

TABLEAU 21
Indemnisation des prisonniers de guerre selon le genre de service au 31 mars 1989

	Invalidité	Prisonniers de guerre seulement	Total
Première Guerre mondiale	27	40	67
Seconde Guerre mondiale	2 519	2 495	5 014
Contingent spécial	24	13	37
Forces régulières	30	2	32
TOTAL	2 600	2 550	5 150

TABLEAU 22
Fonds en fiducie administrés par la Commission canadienne des pensions 1988-1989

Région	Décisions totales	Favorables	$
Terre-Neuve	44	22	9 741,42
Atlantique	97	50	18 595,54
Québec	85	47	17 517,84
Ontario	56	34	12 794,09
Prairies	5	1	250,00
Pacifique	23	14	5 439,60
			64 338,49

TABLEAU 23
Âge des pensionnés en 1989

Âge en 1989	Forces régulières	Contingent spécial	Seconde Guerre mondiale	Première Guerre mondiale	Total
17 - 24	42	-	-	-	42
25 - 29	270	-	-	-	270
30 - 34	367	-	-	-	367
35 - 39	300	-	-	-	300
40 - 44	556	-	-	-	556
45 - 49	1 049	-	-	-	1 049
50 - 54	1 711	6	-	-	1 717
55 - 59	2 771	931	-	-	3 702
60 - 64	2 304	891	5 136	-	8 331
65 - 69	1 566	324	34 481	-	36 371
70 - 74	713	121	25 686	-	26 520
75 - 79	219	50	11 626	-	11 895
80 - 84	38	9	4 346	2	4 395
85 - 89	18	3	1 495	75	1 591
90+	17	1	462	1 231	1 711

Âge moyen des pensionnés pour invalidité 1989: 70,1
Première Guerre mondiale 91,6 années
Seconde Guerre mondiale 70,9 années
Contingent spécial 61,6 années
Forces régulières 56,3 années

Nota: Le tableau ne comprend pas les veuves/veufs et personnes à charge.

combattants ou les personnes à leur charge dans des situations difficiles. Ces trois fonds de fiducie, le Fonds fiduciaire de secours aux anciens combattants, le Fonds Sidney Lambert et le Fonds Florence Martineau, sont administrés par la Commission depuis un certain nombre d'années. Au cours de l'exercice 1988-1989, la Commission a reçu 310 demandes de subventions et 168 de ces demandes, soit 54 p. 100, ont fait l'objet de décisions favorables. On a ainsi versé 64 338 $ aux requérants qui se trouvaient en situation difficile.

Le tableau 22 donne le nombre de demandes par région, ainsi que le nombre de demandes ayant fait l'objet de décisions favorables et le montant en dollars attribué pour chaque région. Dans le jugement des demandes de subventions tirées des fonds de fiducie qu'elle administre, la Commission fait tout en son pouvoir pour s'assurer que chaque demande soit traitée avec la plus grande considération et le plus rapidement possible, en tenant compte du montant limité des fonds disponibles.

TABLEAU 24
Nombre et catégorie de bénéficiaires de pension d'invalidité et d'indemnité de prisonnier de guerre en vigueur au 31 mars 1989

Catégorie	Degré d'invalidité	Première Guerre mondiale Nombre	%	Seconde Guerre mondiale Nombre	%	Contingent spécial Nombre	%	Forces régulières Nombre	%	TOTAL Nombre	%
1	98 - 100	86	6,4	3 588	4,3	73	3,2	147	1,2	3 894	4,0
2	93 - 97	5	0,4	252	0,3	4	0,2	9	0,1	270	0,3
3	88 - 92	27	2,0	503	0,6	6	0,3	21	0,2	557	0,6
4	83 - 87	12	0,9	425	0,5	17	0,7	17	0,1	471	0,5
5	78 - 82	45	3,3	1 082	1,3	24	1,1	39	0,3	1 190	1,2
6	73 - 77	13	1,0	638	0,8	18	0,8	43	0,4	712	0,7
7	68 - 72	23	1,7	952	1,1	24	1,1	46	0,4	1 045	1,1
8	63 - 67	13	1,0	862	1,0	19	0,8	36	0,3	930	0,9
9	58 - 62	28	2,1	1 635	2,0	52	2,3	79	0,7	1 794	1,8
10	53 - 57	16	1,2	1 075	1,3	42	1,9	76	0,6	1 209	1,2
11	48 - 52	60	4,5	3 872	4,7	87	3,9	207	1,7	4 226	4,3
12	43 - 47	11	0,8	1 054	1,3	34	1,5	116	1,0	1 215	1,2
13	38 - 42	59	4,4	3 128	3,8	82	3,6	250	2,1	3 519	3,6
14	33 - 37	44	3,3	2 721	3,3	74	3,3	294	2,5	3 133	3,2
15	28 - 32	73	5,4	5 040	6,1	117	5,2	523	4,4	5 753	5,8
16	23 - 27	89	6,6	5 901	7,1	133	5,9	648	5,4	6 771	6,9
17	18 - 22	152	11,3	9 044	10,9	245	10,9	1 021	8,6	10 462	10,6
18	13 - 17	135	10,0	9 258	11,2	237	10,5	1 339	11,3	10 969	11,2
19	08 - 12	256	19,0	16 659	20,1	438	19,4	2 409	20,3	19 762	20,1
20	05 - 07	153	11,4	11 246	13,6	396	17,6	2 442	20,6	14 237	14,5
21	01 - 04	45	3,3	3 881	4,7	130	5,8	2 110	17,8	6 166	6,3
TOTAL		1 345	100,0	82 816	100,0	2 252	100,0	11 872	100,0	98 285	100,0

TABLEAU 25
Répartition des invalidités ouvrant droit à pension au 31 mars 1989

	Total	Pourcentage du total
Blessures par arme à feu	32 868	16
Affections du système nerveux et des organes sensoriels	30 315	15
Affections de l'appareil circulatoire	13 162	7
Affections de l'appareil digestif	17 223	9
Affections du squelette et des organes de la locomotion	20 956	10
Accidents et autres traumatismes	30 121	15
Affections de l'appareil respiratoire	16 822	8
Maladies infectieuses et parasitaires	6 979	4
Maladies rhumatismales, maladies de la nutrition, maladies des glandes endocrines et autres maladies d'ordre général	12 917	6
Maladies cutanées et sous-cutanées	5 629	3
Maladies congénitales, maladies discales intervertébrales et autres maladies rachidiennes	5 372	3
Maladies de l'appareil génito-urinaire	3 282	2
Cancer et autres tumeurs malignes	1 522	1
Autres affections	1 368	1
TOTAL	198 536	100

Commission canadienne des pensions

Édifice Daniel-J.-MacDonald
C.P. 9900
161, rue Grafton
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8V6

Président
John P. Wolfe, maj. gén. (à la retraite), C.D., C.R., LL.B., LL.M

Vice-président
Murray L. MacFarlane, C.R., B.C.L.

Commissaires
Chad Bark (spécial)
Yves Caron
Marcel Chartier, B.A., LL.L.
Andrew Chatwood
Shirley Cheevers
Jean Chiasson (spécial)
Ross W. Cleary, C.R.
Crawford Douglas
Robert L. Ford (spécial)
Raymond C. Forest (spécial)
Dorothy Jean Gogan, infirmière diplômée, O.M.M., O.St.J., C.D.
George R. Henderson (spécial - à compter d'août 1988)
Robert G. Jones (spécial)
James M. Lee, C.P.
Clifford McCabe, B.B.A., LL.B. (spécial)
William L. Morrison
Etienne Poirier (temporaire)
J. Gaston Rivard, D.C.
Olga Rolfe
Gerald Sinclair
Joyce Mary Smith, B.S.W. (spécial)
Peter Walsh (spécial)
James Wood (spécial)

Conseiller juridique de la commission
Brian W. Chambers, B.A., M.A., LL.B.

Cadres supérieurs

Secrétaire exécutif du président et chef du secrétariat
W.H. Eckley, l^re^-col. (à la retraite), C.D.

Clinicien-conseil principal, Prestations spéciales
R. Blair Mitchell, B.Sc., M.D.

Bureau de services juridiques des pensions Canada

Bureau of Pensions Advocates Canada

L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

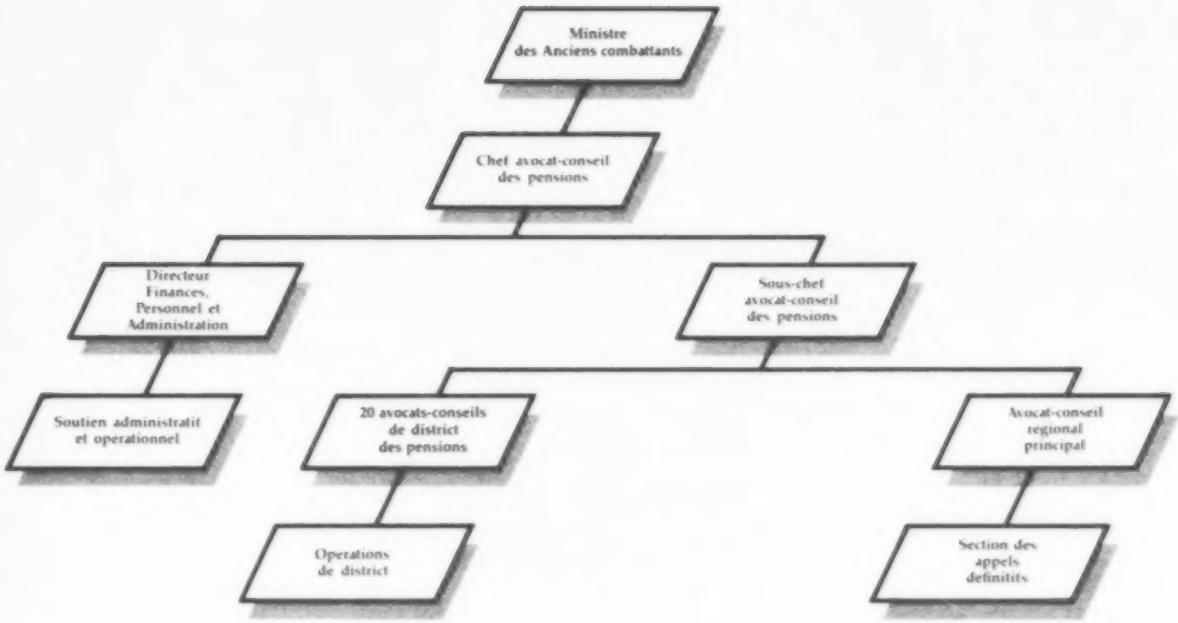
Conformément aux dispositions de l'article 11 de la Loi sur les pensions, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des travaux du Bureau de services juridiques des pensions pour l'exercice terminé le 31 mars 1989.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le chef avocat-conseil des pensions,

A. Lemieux

Bureau de services juridiques des pensions



Bureau de services juridiques des pensions

Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé à titre d'organisme distinct en 1971, pour remplacer le Bureau des vétérans intégré au ministère des Anciens combattants. Le Bureau de services juridiques des pensions est sous la direction du Chef avocat-conseil des pensions qui est nommé par le gouverneur en conseil. Le Sous-chef avocat-conseil des pensions dirige le secteur opérationnel du Bureau.

Le Bureau compte sur une organisation décentralisée pour offrir ses services. Il y a vingt et un bureaux de district situés dans les agglomérations les plus importantes à travers le Canada. Les avocats se déplacent également à l'intérieur de leurs districts pour rencontrer les requérants et présenter les demandes devant les Comités d'examen et d'évaluation de la Commission canadienne des pensions. La Section des appels, qui est sous la direction de l'avocat-conseil régional principal, se trouve à l'Administration centrale à Charlottetown et offre des services aux clients partout à travers le pays en ce qui concerne les questions d'appel soumises au Tribunal d'appel des anciens combattants.

Mandat

Le mandat juridique du Bureau figure dans la partie II de la Loi sur les pensions. La Loi dispose spécifiquement que les fonctions du Bureau sont les suivantes : fournir un service de consultation aux requérants au sujet de l'application de la Loi sur les pensions et de toute autre loi ou ordonnance connexe; aider les requérants à la préparation et à la présentation des demandes; prendre des dispositions pour que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions aux audiences tenues en vertu de la Loi. La Loi sur les allocations aux anciens combattants autorise le Bureau à représenter les requérants qui interjettent appel auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants.

Objectif du programme

L'objectif du Bureau est de veiller à ce que les personnes qui désirent présenter des demandes en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes, ou interjeter appel en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants puissent avoir accès à des services d'aide juridique de professionnels indépendants dans lesquels la relation sera celle d'avocat et de client.

Description du programme

Le Bureau offre une aide juridique aux personnes qui désirent présenter des demandes en vertu de la Loi sur les pensions, S.R., 1985, c.P-6, et des lois et ordonnances connexes, ou interjeter appel au sujet de questions ayant trait à l'allocation d'ancien combattant auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants. Ce service est offert par des avocats professionnels et du personnel de soutien à l'Administration centrale à Charlottetown et dans les bureaux de district répartis dans tout le Canada. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide présentées par les anciens combattants et les personnes à charge d'anciens combattants décédés admissibles. Les services du Bureau sont gratuits. Par ailleurs, les requérants peuvent décider d'être représentés par un avocat du secteur privé à leurs propres frais ou par un agent du bureau d'assistance de la Légion royale canadienne.

En plus de procurer l'aide prévue par les dispositions de la Loi sur les pensions et la Loi sur les allocations aux anciens combattants, le Bureau aide également les requérants en vertu des dispositions de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI), et des Lois sur les pensions de retraite et la continuation des pensions de la GRC.

Changements

En 1988-1989, le Bureau a fait face à une forte augmentation du volume des demandes de service présentées par les clients. Pour répondre à cette demande croissante, le Bureau a ouvert un nouveau bureau de district à Penticton, en Colombie-Britannique, en août 1988. En dépit de l'augmentation du nombre des premières demandes, l'instauration de systèmes améliorés et plus précis a permis de réduire les délais d'instruction moyens des premières demandes.

Activités principales

Le tableau 27 est une comparaison des activités opérationnelles du Bureau pour les années financières 1987-1988 et 1988-1989.

Au chapitre des faits saillants, il y a eu notamment une augmentation de 15,6 p. 100 des demandes de pension (premières demandes), une baisse de 13,6 p. 100 du nombre des clients conseillés durant l'année et une augmentation de 17,3 p. 100 du nombre des demandes présentées. Cette forte augmentation a par ailleurs entraîné un bond de 32 p. 100 des demandes en attente de présentation au 31 mars 1989.

Le processus d'appel aux Comités d'examen et d'évaluation est demeuré relativement stable durant l'année. Il y a eu une légère augmentation de 5,2 p. 100 du nombre des appels reconnus prêts à être entendus, et une baisse marginale de 2,7 p. 100 du nombre d'audiences, ce qui a entraîné une augmentation de 3,3 p. 100 du nombre de demandes en attente d'audience.

Au niveau du Tribunal d'appel des anciens combattants, le nombre de demandes présentées a augmenté légèrement par rapport à l'année précédente. En dépit de cette augmentation, le nombre de demandes en attente d'une audience a grimpé de 13,3 p. 100.

Le délai moyen d'instruction des demandes s'est amélioré de 31,6 p. 100 et au chapitre de la préparation et de la confirmation des appels devant des Comités d'examen et d'évaluation, le délai s'est amélioré de 39,5 p. 100. Cette amélioration est attribuable en partie à la mise en oeuvre de systèmes

de suivi plus précis et en partie aux améliorations apportées aux systèmes de traitement du Bureau.

Au cours de l'année financière, le Bureau a offert des services à un total de 24 641 clients (voir le tableau 26). Le taux de succès du Bureau a continué d'être élevé, puisqu'il y a eu une augmentation de 3,0 p. 100 des appels de première instance (demandes d'appel auprès des Comités d'examen et d'évaluation) et une baisse de 8,0 p. 100 au niveau final (appels au TAAC).

En ce qui concerne la dotation en personnel, le Bureau a continué d'appuyer activement les programmes d'équité en matière d'emploi du gouvernement et continuera dans ce sens au cours de l'année à venir.

Le Bureau a demandé également des audiences officielles d'interprétation du Tribunal d'appel des anciens combattants dans des questions touchant les droits des requérants et des pensionnés.

En mars 1988, le Bureau a pu comparaître pour la première fois en tant que requérant devant la Cour fédérale d'appel. La Cour avait à trancher la question de savoir si deux veuves pouvaient être admissibles à l'allocation de veuve en même temps. La thèse du Bureau ne l'a pas emporté, mais la question a finalement été résolue au profit de l'ensemble du système.

	Premières Demandes	Appels d'examen et d'évaluation	Appels TAAC	Services de consultation	Clients Totaux
St. John's	199	125	65	77	466
Charlottetown	99	143	34	136	412
Halifax	619	472	154	363	1 608
Saint John	333	484	140	678	1 635
Québec	383	312	165	449	1 309
Montréal	1 126	848	269	647	2 890
Ottawa	767	440	143	468	1 818
Kingston	221	186	56	245	708
Toronto sud	316	142	87	258	803
Toronto nord	236	77	44	407	764
Hamilton	335	128	37	239	739
London	558	445	212	415	1 630
North Bay	506	201	153	273	1 133
Winnipeg	530	250	104	200	1 084
Regina	277	131	43	292	743
Saskatoon	162	80	26	128	396
Calgary	351	203	94	183	831
Edmonton	363	158	67	278	866
Vancouver	1 087	430	161	694	2 372
Victoria	796	391	234	568	1 989
Penticton	126	138	44	137	445
TOTAL	9 390	5 784	2 332	7 135	24 641

TABLEAU 26
Bureau de services juridiques des pensions. Demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions (CCP); appels d'examen et d'évaluation à la CCP et appels au Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC) par district, exercice 1988-1989

Comme on peut le voir dans la figure 3 qui suit, les tendances opérationnelles se sont maintenues au sein du Bureau depuis 1984-1985. Étant donné les augmentations importantes de la charge de travail en dépit de la diminution du nombre d'années-personnes disponibles, le Bureau a réussi à accroître sa productivité. Les résultats de ces efforts sont énumérés à la figure 4, Cas à l'étude à la fin de l'année. La figure 5 montre le volume de la clientèle que l'on a servie au cours des cinq derniers exercices financiers.

TABLEAU 27
Bureau de services juridiques des pensions. Comparaison des activités annuelles des exercices 1988-1989 et 1987-1988

	1988-1989	1987-1988	Différence	Pourcentage
Premières demandes				
Réception des premières demandes de pension	14 304	12 369	1 935	15,6
Demandes présentées à la Commission canadienne des pensions	9 390	8 004	1 386	17,3
Clients conseillés au sujet de questions portant sur les pensions	7 135	8 260	(1 125)	(13,6)
Demandes de pension qui n'avaient pas encore été instruites le 31 mars	4 365	3 306	1 059	32,0
Audition des appels				
Appels d'examen et d'évaluation certifiés durant l'année	6 373	6 060	313	5,2
Appels qui n'avaient pas été certifiés le 31 mars	874	890	(16)	(1,8)
Nombre d'appels entendus	5 784	5 943	(159)	(2,7)
Appels certifiés pour lesquels une date d'audition n'avait pas été fixée le 31 mars	1 552	1 503	49	3,3
Appels – Tribunal d'appel des anciens combattants				
Appels présentés au chapitre des pensions	2 031	1 972	59	3,0
Appels présentés au chapitre de l'allocation d'ancien combattant	37	47	(10)	(21,3)
Demandes de modification	264	293	(29)	(9,9)
Appels pour lesquels une audition n'avait pas eu lieu le 31 mars	841	742	99	13,3
Temps moyen de traitement (en mois)				
Premières demandes (recherche, préparation et présentation)	3,9	5,7	(1,8)	(31,6)
Appels d'examen et d'évaluation (préparation et attestation selon laquelle la demande est prête à être instruite)	2,3	3,8	(1,5)	(39,5)
Appels au tribunal d'appel des anciens combattants (préparation et présentation)	6,3	6,1	0,2	3,3
Taux de succès				
Premières demandes	53	54	(1)	(1,0)
Comités d'examen/d'évaluation	67	64	3	3,0
Appels devant le Tribunal d'appel des anciens combattants	42	50	(8)	(8,0)
Nombre total de clients servis				
Demandes, appels et consultation	24 641	24 621	20	0,1
Ressources				
Années-personnes	134	133	1,0	0,8

FIGURE 3

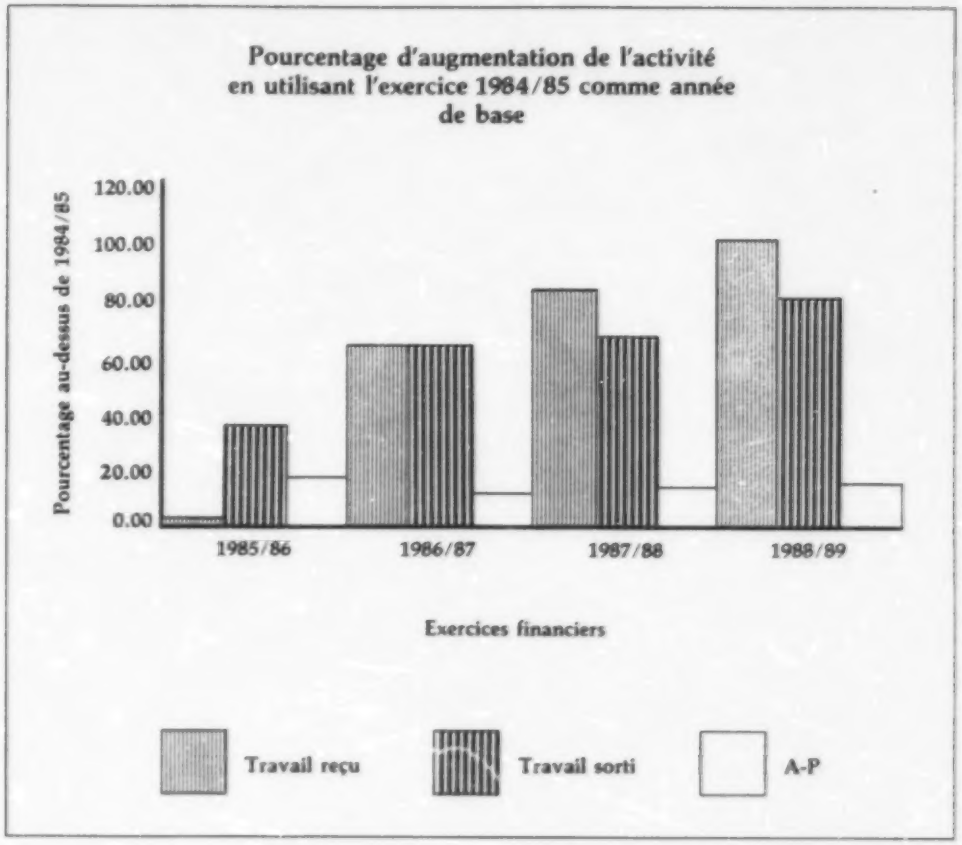


FIGURE 4

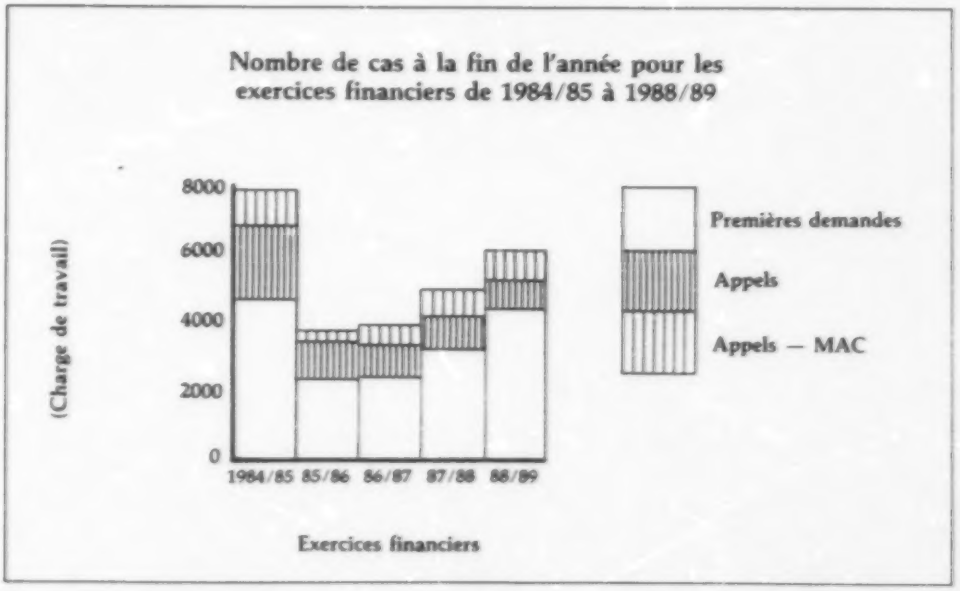
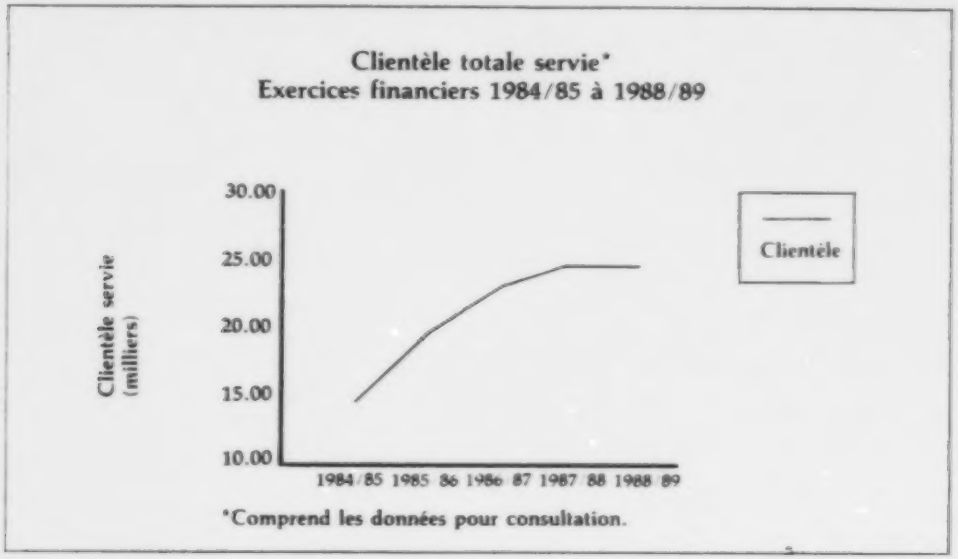


FIGURE 5



Bureau de services juridiques des pensions

Édifice Daniel-J.-MacDonald
Pièce 271
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Chef avocat-conseil des pensions
André Lemieux

Sous-chef avocat-conseil des pensions
Evan R. Elkin

Avocat-conseil régional des pensions
Rick C. MacLeod

Avocats-conseils régionaux

Bernard Butler
Roy J. Ridlington
Aidan Sheridan
Marilyn MacKinnon
Mary Ann Burke-Matheson
Charles Duguay
Charles Keliher (nommé en août 1988)
Irene Gauthier (nommée en décembre 1988)

Directeur, Finances, Personnel et Administration
Barry Johnston

Bureaux de district
Avocats-conseils de district des pensions*

St. John's (T.-N.)
*Aidan Murphy**

Charlottetown (Î.-P.-É.)
*Marilyn MacKinnon**

Halifax (N.-É.)
*Scott Henderson, C.R.**
Calvin Wood
Anthony Sweet

Saint John (N.-B.)
*Jean Saint-Pierre**
Susan Cochrane

Montréal (Québec)
*Claudette Richer**
Gaëtan Paquette
Jean-Guy Durand (jusqu'en janvier 1989)
Daniel Assh

Québec (Québec)
*Marie France Dubois**
J. Edouard Caron

Ottawa (Ont.)
*Eric Marinacci**
Walter Mutz
George Brown
John Mooney (nommé en février 1989)

Kingston (Ont.)
*Jack Commerford**

Toronto nord (Ont.)
*Neil McKinnon**

Toronto sud (Ont.)
*Sylvia Kissin**
Beth Allen (nommée en juillet 1988)

Hamilton (Ont.)
*Glenn Pruden**

London (Ont.)
*Lois Kit**
Catherine Lawson
Arthur Kruse

North Bay (Ont.)
*Marie Senécal-Tremblay**
Alain Godin (nommé en février 1989)*

Winnipeg (Man.)
*Kurt Clyde**
Leonard Offrowich

Regina-Saskatoon (Sask.)
*Nancy Kao**

Calgary (Alb.)
*Nancy Hobson**

Edmonton (Alb.)
*Brian Murphy**

Vancouver (C.-B.)
*Elgin Hodgins**
Evelyn Morrissette
Janet Ellis

Victoria (C.-B.)
*Susan Ruttan**
Marv Bisal

Penticton (C.-B.)
*James Beckett**

A)

B)

C)

A) Corée, 1951

B) Cimetière commémoratif des Nations unies à Pusan en Corée

C) Corée, 1952

Lois se rapportant aux anciens combattants

Ministère des Anciens combattants

Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI)
Loi sur le ministère des Anciens combattants
. Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
. Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
. Règlement sur la corporation dite *Last Post Fund*
. Règlement sur la formation des pensionnés
. Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
. Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
. Règlement sur les soins aux anciens combattants
. Règlement sur le traitement des anciens combattants
Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur la réadaptation des anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants
. Règlement sur les allocations aux anciens combattants

Commission canadienne des pensions

Loi sur les pensions
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Parties I à X)
Loi sur la continuation de la pension des services de défense
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada
Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada (décisions relatives aux demandes de pension d'invalidité et de prestations de décès)
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le *South African Military Nursing Service (Benefits)* (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
Décret sur les rentes et les gratifications aux titulaires de décorations pour bravoure
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax

Tribunal d'appel des anciens combattants

Loi sur les pensions
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
. Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Loi sur les allocations aux anciens combattants
. Règlement sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI)
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada
Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada

Bureau de services juridiques des pensions

Loi sur les pensions
Loi sur les allocations aux anciens combattants
. Règlement sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
. Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI)
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada
Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada

TABLEAU 28
Répartition des effectifs au 31 mars 1989, par programme et agglomération

Ministère des Anciens combattants

	Opérations	Programmes Office de l'établissement agricole des anciens combattants	Administration du Ministère	Total	Commission canadienne des pensions	Tribunal d'appel des anciens combattants	Bureau de services juridiques des pensions	Total
Administration centrale (Ottawa)	63	–	57	120	–	–	–	120
Administration centrale (Charlottetown)	–	407	51	416	874	41	41	31	987
Région de l'Atlantique	315	–	14	–	329	–	–	20	349
Région du Québec	205	–	6	–	211	5	–	16	232
Région de l'Ontario*	627	–	20	–	647	7	–	40	694
Région des Prairies**	340	1	12	–	353	–	–	23	376
Région du Pacifique	246	–	7	–	253	4	–	21	278
Hôpital Sainte-Anne***	1 404	–	–	–	1 404	–	–	–	1 404
TOTAL	3 200	408	110	473	4 191	57	41	151	4 440

*Comprend 110 employés du Foyer Rideau.
**Comprend 62 employés du Foyer Saskatoon.
***Les employés du Foyer Senneville sont inclus avec l'Hôpital Sainte-Anne.

TABLEAU 29
Dépenses budgétaires du ministère des Anciens combattants et des organismes associés pour l'exercice 1988-1989

	MONTANT	
	Répartition par programme 000 $	Total du programme 000 $
Programme des Anciens combattants		
Administration du Ministère		
Ministre des Anciens combattants, traitement et indemnité d'automobile	43	
Services de soutien du programme	32 119	
	32 162	
Soutien financier		
Administration	30 540	
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils	310 502	
Versements du Fonds de secours	2 378	
Aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)	745	
Contribution du Canada à la Commonwealth War Graves Commission	3 580	
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	27	
Contributions au Fonds du Souvenir	5 902	
Subvention au Fonds de bienfaisance de l'Armée	18	
Subvention à la Légion royale canadienne	9	
Rajustement actuariel du passif des programmes de l'assurance des anciens combattants	573	
Autres prestations	288	
	354 562	
Services de santé et services sociaux		
Administration et entretien des hôpitaux et des foyers pour anciens combattants	276 684	
Construction d'hôpitaux et achats d'équipement	561	
Cession d'hôpitaux ministériels	24 403	
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	54 396	
Allocations de traitement et prestations connexes	2 335	
	358 379	
Pensions		
Administration	19 613	
Pensions d'invalidité, prestations de décès et rentes aux titulaires de décorations pour bravoure	832 582	
	852 195	
Gestion des contrats immobiliers		
Administration	4 567	
Total du programme des Anciens combattants		1 601 865
Programme de la Commission canadienne des pensions		4 196
Programme du Bureau de services juridiques des pensions		6 842
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants		2 466
DÉPENSES TOTALES		1 615 369

Index des tableaux statistiques

TABLEAU		PAGE
1	Pensions de décès et d'invalidité — Dépenses 1979-1989	16
2	Statistiques de production — Processus des pensions d'invalidité	16
3	Programme pour l'autonomie des anciens combattants — Sommaires des activités et des dépenses au 31 mars 1989	18
4	Dépenses et bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants et d'allocations de guerre pour les civils — 1988-1989	24
5	Nombre de titulaires d'allocations d'anciens combattants, réparti suivant les guerres, au 31 mars 1989	24
6	Allocations de guerre pour les civils, réparties selon le service, en vigueur au 31 mars 1989	24
7	Taux des allocations d'anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils du 1er janvier 1979 au 31 mars 1989	25
8	Dépenses et bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants de 1978-1979 à 1988-1989	25
9	Dépenses et bénéficiaires d'allocations de guerre pour les civils de 1978-1979 à 1988-1989	26
10	État récapitulatif des dépenses en vertu du Fonds de secours 1988-1989	26
11	Fonds de l'assurance des anciens combattants au 31 mars 1989	29
12	Fonds de l'assurance des soldats de retour au pays au 31 mars 1989	29
13	Fonds en fiducie du 1er avril 1988 - 31 mars 1989	30
14	Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation) — Étudiants inscrits par région 1988-1989	31
15	Employés d'Anciens combattants	48
16	Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, perception pour l'exercice 1988-1989	51
17	Conseil de révision des pensions (CRP) et Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC), exercices 1986-1987, 1987-1988 et 1988-1989	67
18	Bénéficiaires de pension, 1986-1989	75
19	Bénéficiaires de pensions selon le type de service au 31 mars 1989	75
20	Autres allocations et compensations en vigueur au 31 mars 1989	75
21	Indemnisation des prisonniers de guerre selon le genre de service au 31 mars 1989	76
22	Fonds en fiducie administrés par la Commission canadienne des pensions 1988-1989	76
23	Âge des pensionnés pour invalidité en 1989	76
24	Nombre et catégorie de bénéficiaires de pension d'invalidité et d'indemnité de prisonnier de guerre au 31 mars 1989	77
25	Répartition des invalidités ouvrant droit à pension au 31 mars 1989	78
26	Bureau de services juridiques des pensions. Demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions (CCP); appels d'examen et d'évaluation à la CCP et appels au Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC) par district, exercice 1988-1989	85
27	Bureau de services juridiques des pensions. Comparaison des activités annuelles des exercices 1988-1989 et 1987-1988	86

TABLEAU		PAGE
28	Répartition des effectifs au 31 mars 1989, par programme et agglomération	93
29	Dépenses budgétaires du ministère des Anciens combattants et des organismes associés, exercice 1988-1989	94

FIGURES		PAGE
1	Anciens combattants et veuves (veufs) bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants par catégories d'âge au 31 mars 1989	23
2	Répartition de la charge de travail — Tribunal d'appel des anciens combattants	68
3	Pourcentage d'augmentation de l'activité en utilisant l'exercice 1985-1986 comme année de base	87
4	Nombre de cas à la fin de l'année pour les exercices financiers de 1984-1985 jusqu'à 1988-1989	87
5	Clientèle totale. Exercices financiers 1984-1985 jusqu'à 1988-1989	88